

TARTU ÜLIKOOLI VILJANDI KULTUURIAKADEEMIA

Kultuurhariduse osakond

Huvijuht- loovtegevuse õpetaja õppekava

Marii-Heleen Hämäläinen

**RAHVAMAJA HUVIRINGIDES OSALEJATE NING
RINGIJUHTIDE RAHULOLU RAHVAMAJA PAKUTAVA
HUVIRINGI TEENUSEGA**

Lõputöö

Juhendaja: Ülle Roomets, MA

Kaitsmisele lubatud

(juhendaja allkiri)

Viljandi 2016

SISUKORD

SISSEJUHATUS.....	4
1. RAHVAMAJA - HUVIRINGI TEENUST PAKKUV ORGANISATSIOON	6
1.1. Rahvamajade kujunemine, eesmärgid ja ülesanded	6
1.1.1. Rahvamajade kujunemine Eestis.....	6
1.1.2. Rahvamaja eesmärgid ja ülesanded.....	8
1.1.3. Rahvamaja kui teenust pakkuv organisatsioon	10
1.2. Vaba aeg, huvi- ja harrastustegevus, elukestev õpe	11
1.2.1. Huviring	14
1.3. Rõngu valla Rahvamaja	16
1.3.1. Rõngu Rahvamaja ajalugu	16
1.3.2. Rõngu Rahvamaja	17
1.3.3. Rõngu Rahvamajas tegutsevad huviringid	19
1.3.4. Rahvamaja pakutav huviringi teenus	20
1.4. Rahulolu ja kliendirahulolu	22
1.4.1. SERVQUAL- meetod	24
2. ÜLEVAADE UURIMUSE METOODIKAST	26
2.1. Populatsioon ja valim	26
2.2. Uurimuse metoodika.....	26
3. UURIMISTULEMUSED JA ANALÜÜS.....	28
3.1. Rõngu Rahvamaja huviringides osalejate küsitluse tulemused ja analüüs.....	28
3.2. Rõngu Rahvamaja ringjuhtide küsitluse tulemused ja analüüs.....	36
4. JÄRELDUSED JA PARANDUSETTEPANEKUD	45
KOKKUVÕTE	48
KASUTATUD KIRJANDUS.....	50
LISAD.....	53

Lisa 1 Huviringis osaleja küsimustik	53
Lisa 2 Ringijuhi küsimustik	55
Lisa 3 Huviringides osalejate oodatud ja kogetud taseme keskmised ning lõhe.....	57
Lisa 4 Ringijuhtide oodatud taseme ja kogetud taseme keskmised ning lõhe	58
SUMMARY	59

SISSEJUHATUS

Käesoleva lõputöö teema on "Rahvamaja huviringides osalejate ning ringijuhtide rahulolu rahvamaja pakutava huviringi teenusega". Mõistena, mis tähistab rahvamaja poolt pakutavat teenust "huviring", kasutan oma töös "huviringi teenus". Antud töö keskendub Rõngu Rahvamaja huviringides osalejate ja ringijuhtide rahulolule Rõngu Rahvamaja pakutava huviringi teenusega.

Oma seminaritöös uurisin "Rõngu alevi keskealiste naiste rahulolu Rõngu Rahvamajas pakutavate harrastustegevustega", mille eesmärgiks oli teada saada Rõngu alevi keskealiste naiste rahulolu Rõngu Rahvamajas pakutavate harrastustegevustega. Sihtrühmaks oli Rõngu alevis elavad naised vanuses 40-65-eluaastat. Seminaritöös andsin ülevaate Rõngu alevis pakutavatest harrastustegevustest. Uurimistöös järeldasin, et vastajate teadlikkus pakutavatest Rõngu Rahvamaja huviringidest on vähene. Peamise harrastustegevustes mitteosalemise põhjusena oli välja toodud vaba aja puudus ning kõige rohkem pakkus sihtrühmale huvi näitemänguring ning ühised kirjutamiste ja lugemiste õhtud. Vastajate rahulolu pakutavate harrastustegevuste valikuga aga ei tulnud üheselt välja. (Hämäläinen 2015)

Käesolevas lõputöös keskendun Rõngu Rahvamaja huviringides osalejate ning ringijuhtide rahulolu Rõngu Rahvamaja pakutava huviringi teenusega välja selgitamisele. Antud teemat uurida on oluline, kuna Rõngu Rahvamaja juhataja on eelneva aasta jooksul kahel korral vahetunud ning seetõttu pole huviringides osalejatele ja ringijuhtidele pakutav huviringi teenus olnud järjepidav, kuna mõned huviringid on ära jäänud. Töö teema on valitud soovist kodukandi ellu panustada, tehes uuringu tulemuste põhjal ettepanekud huviringide jätkusuutlikkuse tagamiseks ning Rõngu Rahvamaja arengukava koostamiseks.

Uurimistöö **uurimisprobleem** on: Milline on Rõngu Rahvamaja huviringides osalejate ja ringijuhtide rahulolu Rõngu Rahvamaja pakutava huviringi teenusega?

Uurimuse eesmärk on teada saada Rõngu Rahvamaja huviringides osalejate ning ringijuhtide rahulolu Rõngu Rahvamaja pakutava huviringi teenusega.

Uurimisprobleemile lahenduse leidmiseks püstitasin järgmised **uurimisküsimused**:

- Milline on Rõngu Rahvamaja huviringides osalejate rahulolu Rõngu Rahvamaja pakutava huviringi teenusega?
- Milline on Rõngu Rahvamaja ringijuhtide rahulolu Rõngu Rahvamaja pakutava huviringi teenusega?

Käesolev lõputöö jaguneb neljaks peatükiks, mis omakorda jagunevad alapeatükkideks. Esimeses peatükis tutvustan rahvamajade kujunemist, eesmärke ja ülesandeid ning rahvamaja kui teenust pakkuvat organisatsiooni. Seejärel annan ülevaate vaba aja, huvi- ja harrastegevuse ning elukestva õppe mõistetest ning huviringi olemusest. Tutvustan Rõngu Rahvamaja ajalugu, Rõngu Rahvamaja hetkeolukorda ning Rõngu Rahvamaja huviringe. Annan ülevaate, mis on teenus, rahvamaja pakutavast huviringi teenusest, rahulolust ja kliendi rahulolust ning SERVQUAL-meetodist. Teine peatükk tutvustab uurimuse metoodikat ning populatsiooni ja valimit. Kolmandas peatükis annan ülevaate uurimismeetodist ning uurimuse populatsioonist ja valimist. Neljas peatükk käsitleb küsitluse tulemusi ning tulemuste analüüsi.

1. RAHVAMAJA - HUVIRINGI TEENUST PAKKUV ORGANISATSIOON

Uurimistöös uurin Rõngu Rahvamaja huviringides osalejate ning ringijuhtide rahulolu Rõngu Rahvamajas pakutava huviringi teenusega. Antud peatükis annan ülevaate rahvamajade kujunemisest Eestis, eesmärkidest ja ülesannetest ning rahvamajast kui teenust pakkuvast organisatsioonist. Selgitan vaba aja, huvi- ja harrastustegevuse ning elukestva õppe mõistet. Toon välja huviringi olemuse. Tutvustan Rõngu Rahvamaja ajalugu ja hetkeolukorda ning Rõngu Rahvamajas pakutavaid huviringe.

1.1. Rahvamajade kujunemine, eesmärgid ja ülesanded

Minu uurimistöö „Rahvamaja huviringides osalejate ning ringijuhtide rahulolu Rahvamaja pakutava huviringi teenusega“ uuritavaks nähtuseks on rahvamaja pakutav huviringi teenus. Alljärgnevalt annan ülevaate rahvamajade kujunemisest, eesmärkidest ja ülesannetest ning rahvamajast kui teenust pakkuvast organisatsioonist.

1.1.1. Rahvamajade kujunemine Eestis

Rahvamajadel on olnud tähtis osa täita kohaliku kultuuritöö keskustena ja haridusorganisatsioonide kodudena (Huvitegevus ja ... 1998, lk 115). Rahvamajade (seltsimajade, klubide) asutamine sai alguse juba 19. sajandi teisel poolel, mil hakati laialdaselt võitlema kõrtside ja joomise vastu (Kulbok-Lattik 2008, lk 133). Linnadesse ja maapiirkonda ehitatud rahvamajade roll oli kultuuri ning meelelahutuslike tegevuste pakkumine kohalikule kogukonnale (Kulbok-Lattik 2015, lk 17).

Rahvamajade ülalpidamise, ehitamise ja tegutsemise reguleerimiseks võeti 1931. aastal vastu Rahvamajade seadus, mille alusel loodi ka üleriigiline rahvamajade võrk (Huvitegevus ja ...

1998, lk 115). Seadusest lähtuvalt kasutati rahvamaju raamatukogude ja lugemistubade paigutamiseks, õpperingide, kursuste, loengute ja rahvakoosolekute korraldamiseks, laulu, muusika, näitekunsti ja kehalise kasvatuse edendamiseks ning muu haridusliku ja kasvatusliku töö tegemiseks. (Rahvamajade seadus 1931, § 2).

Rahvamajade võrgu kujunemise aluseks oli kriteerium, mille kohaselt pidi rahvamaja asuma piirkonna keskkohas, olema kodanikele kättesaadav ning vähemalt seitsme kilomeetrise tegevusraadiusega. Eesti Vabariigi koostatud seaduse kohaselt pidi rahvamajade võrgustiku plaan saama teostatud 1950. aastaks. (Huvitegevus ja ... 1998, lk 115) Rahvamajade võrgu näol oli tegu ühe eesti ühiskonda kujundanud eripärase nähtusega omas ajas (Kulbok-Lattik 2008, lk 133). Peale tulnud Nõukogude võim võttis aga üle tolelaegse Euroopa kohta väga korralikult töötava süsteemi, muutes rahvamajad "masside ideoloogilise kasvatustöö keskusteks" (Huvitegevus ja ... 1998, lk 115).

Tollelaegses Nõukogude Eesti süsteemis tegutses 456 klubilist asutust. Valdavalt jätkusid ennesõjaaegselt vabatahtlikkuse alusel toimunud tegevused ja nende edasiarendamine. Peamisteks tegevusvaldkondadeks olid taidlus ehk kunstiline isetegevus, huviklubid ja –ringid, kursused ning ühisüritused. Korraldati kohustuslike üritusi näiteks Brežnevi "teostega" tutvumisi, kuid need ei olnud määravad. Tegevused oli mõeldud inimeste kultuuri- ja suhtlemistarvete ning kultuurihuvide rahuldamiseks. (Huvitegevus ja ... 1998, lk 115)

Pärast taasiseseisvumist tekkis teatav segadus, kuna rahvamajad olid eelmises ühiskonnas partei poolt määratud olema "ideoloogilise kasvatustöö keskusteks". Rahvamaja tegevust sooviti muuta demokraatlikule elukorraldusele vastavaks ning seega otsiti eeskujusid teistest riikidest. Selle tulemusena ei olnud enam kindlat ülevaadet rahvamajade ülesannetest ega sellest, kuidas tuleks neid rahastada, millised peaksid olema töömeetodid ja töönormid. Võrreldes nõukogude ajaga kasvas inimeste osa rahvamaja töös, nii kulude katmise kui tegevuste korraldamise osas. Töötajate funktsioonid muutusid ning kasvas inimeste osakaal kolmanda sektori tegevuste koordineerimisel, professionaalsel juhendamisel ning nõustamisel. (Huvitegevus ja ... 1998, lk 115;120)

Iseseisvuse taastamisega ja majandussuhete muutumisega kadusid riiklikud ja ametiühingute asutused ning kõik rahvamajad anti üle kohalikule omavalitsusele. (Huvitegevus ja ... 1998, lk

116) Suurtest muutustest hoolimata on rahvamajade algsed tegevusvaldkonnad ja funktsioonid tänaseni säilinud.

2006. aastal loodi mittetulundusühing Eesti Rahvamajade Ühing, et väärtustada rahvamajasid eesti kultuuritraditsioonide hoidjate ning arendajatenä. MTÜ Eesti Rahvamajade Ühing ühendab rahvamajade töötajaid ning rahvamajade arendustööst huvitatuid ja sellele kaasaaitavaid füüsilisi ja juriidilisi isikuid. (*Ühingust* 2015)

1.1.2. Rahvamaja eesmärgid ja ülesanded

Kohaliku omavalitsuse korraldamise seaduses on välja toodud, et omavalitsusüksuse ülesanne on "korraldada antud vallas või linnas koolieelsete lasteasutuste, põhikoolide, gümnaasiumide ja huvikoolide, raamatukogude, rahvamajade, muuseumide, spordibaaside, turva- ja hooldekodude, tervishoiuasutuste ning teiste kohalike asutuste ülalpidamist, juhul kui need on omavalitsusüksuse omanduses." (Kohaliku omavalitsuse ... 2016, § 6.2) Omavalitsuse ülesannetest lähtuvalt on teada, et omavalitsusüksusele kuuluva rahvamaja ülalpidamist korraldab omavalitsus ning seega allub rahvamaja omavalitsusele.

Rahvamajad on loodud kindla eesmärgiga tagada kultuuri- ja rahvusliku identiteedi hoidmine ning arengueelduste loomine, millest lähtuvalt on neil kindlad ülesanded: mitmekülgsed teenuste/kultuuriteenuse pakkumine elanikkonnale (Eesti Rahvamajade ... 2015, lk 15).

"Kultuuriteenuse all mõistetakse kõigi elanike võimalusi osaleda harrastajana või õppijana kultuuriprotsessis traditsioonide kandjana (koor, rahvatantsurühm, käsitööring, pillimäng jm), võimalust uute oskuste ja teadmiste omandamiseks või saada tarbijana kultuurialaseid emotsioone (teater, kontsert, kino, tantsuõhtu, galerii jm) ning teadmisi ja informatsiooni enesetäiendamiseks (elukestev õpe)" (Eesti Rahvamajade ... 2015, lk 14).

Eestis kasutatakse rahvamajade kirjeldamisel erinevaid nimetusi: kultuurikeskus, kultuurimaja, rahvamaja, seltsimaja, klubi, vabaaja keskus, huvikeskus jm. Eesti Rahvamajade Ühing esitab oma arengukavas täpsema rahvamajade liigituse ja põhifunktsioonide kirjelduse:

- Seltsimaja kui kogukonnakeskus on eraõigusliku juriidilise isiku poolt asutatud või hallatav kultuuriasutus ning toimib kogukonna omaalgatuse põhimõttel ja mille eesmärgiks on seltsielu korraldamine, kohaliku elu arendamine;
- Rahvamaja kui kultuuriasutuse ülesandeks on kohaliku elanikkonna kultuuri-, huvitegevus-, enesetäiendus-, teabe- ja meelelahutusvajaduste rahuldamine; rahvakultuuri säilitamine ja arendamine; kontsertide, etenduste, näituste ja muude kultuurisündmuste korraldamine; tingimuste loomine harrastuskollektiivide, huviringide, kultuuriseltside ja -seltsingute tegevuseks;
- Kultuurikeskus on suuremas omavalitsuses või maakonna keskuses tegutsev kultuuriasutus, mis täidab rahvamaja funktsiooni, omab tehnilist baasi ja inimressurssi piirkonna suursündmuste korraldamiseks ning kutselise kultuuri vahendamiseks. (Eesti Rahvamajade ... 2015, lk 14)

Taasiseseisvunud Eesti ajast puudub rahvamajade tegevust reguleeriv seadus. 1931. aastal loodud Rahvamajade seaduses on rahvamaja ülesannetena välja toodud: olla kultuuri- ja haridusetöö keskkohaks väljaspool kooli, koduks oma tegevusepiirkonnas hariduslikele asutustele ja seltskondlikele organisatsioonidele. (Rahvamajade seadus 1931, § 1)

Oma töös tutvustan nimetatud kultuuriteenuse ühte osa – huviringi teenust, mida osutatakse elanikele võimalusena osaleda harrastajana või õppijana kultuuriprotsessis traditsioonide kandjana (koor, rahvatantsurühm, käsitööring, pillimäng jm) ning võimalusena uute oskuste ja teadmiste omandamiseks. Töös käsitlen **rahvamaja** kui kultuuriasutust, mille eesmärgiks on tagada kultuuri- ja rahvusliku identiteedi hoidmine ja arengueelduste loomine ning mille ülesanneteks on pakkuda kohalikule elanikkonnale kultuuri-, huvitegevus- ja enesetäiendusvajaduste rahuldamist ning harrastuskollektiivide ja huviringide tegevuseks tingimuste loomist olles kultuuri- ja haridusetöö keskkohaks.

1.1.3. Rahvamaja kui teenust pakkuv organisatsioon

Organisatsioonist võib rääkida kõikide ühenduste puhul, kus inimesed on kokku tulnud mingi eesmärgi saavutamiseks, luues määratletava omavaheliste suhete struktuuri. Organisatsioonidena võib käsitleda äritegevuseks loodud ühendusi, kuid ka valitsust, koole, teenindusettevõtteid, ühinguid jne. (Vadi 1995, lk 11) Lähtudes välja toodud faktist ning teades, et rahvamaja töötab kindlal eesmärgil saan väita, et rahvamaja on organisatsioon. Järgnevalt annan ülevaate rahvamajast kui organisatsioonist, millel on organisatsiooni kultuur.

Organisatsioon on inimeste ühendus, mida seovad struktuur, tehnoloogia ja strateegia (Vadi 1995, lk 11). See võib koosneda grupist või gruppide ühendusest ning mille määratlemisel on üheks peamiseks tunnuseks "eesmärgid". Need omakorda seovad üksikud grupid ja inimesed organisatsiooniks, kus iga grupp tunnetab oma osa tervikust. (Vadi 1995, lk 176) Inimeste organisatsioonilist käitumist käsitleva teaduse elementideks saab lugeda (Vadi 1995, lk 11-12):

- Inimesi, kes kujundavad organisatsioonisisese sotsiaalse süsteemi. Individuaalsed omadused mõjutavad seda, kuidas jõutakse organisatsiooni eesmärkideni. Inimesed moodustavad ametlikke, mitteametlikke, suuri ja väikseid gruppe. Grupid on pidevas muutumises, sest inimesed mõtlevad, elavad, tunnevad ja väljendavad enda tundeid;
- Struktuur näitab, kuidas inimesed organisatsioonis grupeeruvad, see kirjeldab organisatsiooni üksikute osade vahelisi, suhteliselt püsivaid seoseid;
- Tehnoloogia ehk füüsilised ja majanduslikud eeldused organisatsiooni ees seisvate ülesannete täitmiseks. Töötamise eeldused sõltuvad töötingimustest, mida kujundavad hooned, masinad, töövahendid ja teised ressursid;
- Sotsiaalne süsteem kujundab organisatsiooni välist keskkonda, kuna ükski organisatsioon ei toimi üksinda, omaette;

Eesmärkide saavutamiseks kasutatakse vahendeid, mis moodustavad tehnoloogia, kuid eesmärgid ise seonduvad organisatsiooni strateegiaga. Organisatsiooni sisekultuuri moodustavad inimesed, struktuur ja tehnoloogia. (Vadi 1995, lk 11-12) Küll aga ei ole organisatsioon eesmärk omaette, vaid ta peab olema millegi või kellegi teenistuses (Üksvärv 2008, lk 16).

Organisatsioonil on mitmesugustest mõjuritest kujundatud organisatsiooni kultuur, mille tunnuseid (väärtused, tavad, keelendid) ei ole kuskile kirja pandud. See avaldub rohkem

tõekspidamistena, tingmärkidena, kombetalitustena ja võrdkujudena, mis on välja kujunenud pikema aja jooksul. Seetõttu esineb raskusi kultuuri kirjeldamisel. Küll aga võib öelda, et see on püsiväärtuste kogum, mis otseselt ja kaudselt toimides mõjutab eripärasel viisil liikmete tegutsemist ja käitumist. Sellepärast saab organisatsioonis valitsevat kultuuri tunnetada ainult organisatsiooniga lähemalt kokku puutudes. (Üksvärv 2008, lk 20-21)

Seega, võttes kokku alapunktis oleva info, saan väita: Rahvamaja kui teenust pakkuv organisatsioon on inimeste ühendus, mis koosneb grupist või gruppide ühendusest, mille määratlemisel on üheks peamiseks tunnuseks "eesmärgid" ning see on millegi või kellegi teenistuses olev eesmärkide saavutamise keskkond, tagades vajaduste rahuldamise. Rahvamajal kui teenust pakkuval organisatsioonil on pikema aja jooksul välja kujunenud püsiväärtuste kogum ehk organisatsioonikultuur, mis otseselt ja kaudselt toimides mõjutab eripärasel viisil liikmete tegutsemist ja käitumist ning mida tunnetab ainult siis, kui organisatsiooniga lähemalt kokku puutuda.

1.2. Vaba aeg, huvi- ja harrastustegevus, elukestev õpe

Rahvamaja üheks ülesandeks on huvitegevusvajaduste rahuldamine ning harrastuskollektiividele tingimuste loomine (vt ptk 1.1.2), seega seletan antud alapeatükis lahti vaba aja, huvi- ja harrastustegevuse ning elukestva õppe mõisted.

Mõistet *vaba aeg* on raske ühele kindlale definitsioonile allutada, kuna see on väga personaalne segu indiviidi argielu kogemustest. Enamik vaba aja uurijaid on aga üksmeelsed selles, et vaba aja peamiseks kriteeriumiks (iseloomulikuks tunnuseks) on valikuvabadus, tegevuse meelepärased kohustused ja kohustuste puudumine. (Järve 1999, lk 63) Vaadates vaba aja ingliskeelse vastet *leisure time*, saame teada, et selleks loetakse tööst ja rutiinsetest kohustustest vaba aega, mis on tarvitatav kosutuseks, taastumiseks, harrastuste jaoks, kultuurilistel ja kunstivaldkonnaga seotud eesmärkidel (Müürsepp 2009, lk 171).

Täpsemalt loetakse vaba aja tegevusteks neid tegevusi, mis ei ole seotud pere, kooli ning tööga kaasnevate kohustustega. Vaba aja saab jagada organiseeritud ja organiseerimata tegevusteks.

Organiseerimata vaba aeg on eeskätt juhendamata tegevus, mis ei ole otseselt millegi sihipärasega sisustatud. Selle all mõeldakse sõpradega koosolemist ja suhtlemist, tervisesporti, lugemist, arvutimänge, internetis surfamist, televiisori vaatamist, käsitöö, kunsti ja mõne muu loovharrastusega tegelemist, mida tehakse omal käel. Samuti läheb sinna alla muusika (kuulamine kui mängimine), tehnika, fotograafia ning kultuuri tarbimine (kinos, teatris, muuseumis jm käimine). (Nimmerfeldt 2009, lk 80;85)

Organiseeritud vaba aeg hõlmab juhendatud arendavaid ja tervistavaid tegevusi või osalemist tegevustes erinevate noorsootöö institutsioonide raames. See on aeg, kui tegeletakse millegi meelepärasega peale töö- või koolipäeva lõppu. Organiseeritud vaba aja tegevused saab jagada huvialaga tegelemiseks nii huvihariduse kui huvitegevuse raames, mille all mõeldakse tegevusi nagu osalemine meelepärastes huviringides, -koolides, klubides ja trennides, õpilasesinduse töös jms. (Nimmerfeldt 2010, lk 81)

Nimmerfeldt-i seletuse kohaselt tähendab organiseeritud vaba aeg huvialaga tegelemist huvitegevuste raames, mille alla loetakse osalemist huviringides (Nimmerfeldt 2010, lk 81).

Harrastus on eesti keele seletavas sõnaraamatus defineeritud kui tegevus, mis on tegijale meelepärane ja mille suhtes ta tunneb püsivat kiindumust ning millega ta tegeleb jätkuvalt (EKSS 2009 *sub* **harrastus**). See-eest kultuuri harrastamine aitab inimestel veeta vaba aega, end arendada ja põhitööst välja puhata. Kultuuriharrastajad on inimesed, kes harrastavad põhitöö või õppimise kõrvalt mõnda kultuuriala, näiteks laulmist, tantsimist, kunstiga tegelemist jne. Harrastajad tagavad kultuuri jätkuvuse ning tänu neile on olemas lai alus kutseliste kultuuritegijate peale kasvuks. Nende tegevus on tähtis sotsiaalsete rühmade lõimimisel ning Eesti riigi identiteedi kujunemisel. Harrastajate etteasted ja kontserdid näitavad, et Eesti on rahvuslik-kultuuriliselt väga mitmekesine. Kõige suurejoonelisem eri rühmadesse kuuluvate harrastajate kokkukuuluvustunne tekib Eestis laulu- ja tantsupeol. (Raitviir, T. 2009)

Kuigi huvi- ja harrastustegevusel pole kindlalt paika pandud ühist definitsiooni, siis nende kahe mõiste ühisosa on välja toodud hariduse ja kasvatuse sõnaraamatus, mille kohaselt on huvitegevus sama mis harrastus (Erelt, T. jt 2014 *sub* harrastustegevus), seega käsitlen enda töös huvi- ja harrastustegevust ühe mõistena.

Noorte huviharidus ja huvitegevus on pikaajaline (huviharidus) või lühiajaline (huvitegevus) süsteemne juhendatud tegelemine huvialaga vaba tahte alusel tasemeõppest ja tööst vabal ajal süvendatud teadmiste ja oskuste omandamiseks valitud huvialal. (Haridus - ja Teadusministeerium 2006, lk 23). Põhikooli ja Gümnaasiumi seaduses on aga huvitegevust defineeritud kui koolis toimuvat või kooli korraldatud, kooli õppekava läbimist toetav või muu õppekavaväline tegevus, kus kasutatakse erinevaid õppevorme ja -meetodeid, milleks on sealhulgas ringid ja stuudiod (PGS § 40.1).

Eesti Noorsootöö Keskuse definitsiooni kohaselt on huvitegevus organiseeritud tegevus, mis toimub koolides, huvikoolides, klubides, spordiklubides, noortekeskustes ja mujal. Huvitegevuste all mõeldakse muusika- ja kunstikooli, tehnika-, väitlus-, foto- ning näiteringe, trenne jne. (Eesti noorsootöö ... 2013, lk 4) Maaelu Arengu Instituut on aga oma läbi viidud uuringus defineerinud huvitegevust kui huvist ja võimetest lähtuvat organiseeritud isiksuse arendamist, täpsustades, et huvitegevuse sisuks on huvist lähtuv tegevus, et omandada teadmisi ja oskusi. (Huviharidus ja ... 2005)

Huvitegevus kujundab ja tõstab paikkonna mainet ja elukvaliteeti, mille tulemusena taastuvad vanad kultuuritraditsioonid, kuid mis on sõltuv üksikute entusiastlike inimeste olemasolust või nende puudumisest piirkonnas (Huviharidus ja ... 2005, lk 7).

Nõmme kultuurikeskuse arengukavas on huvitegevuse üheks alajaotuseks elukestev õpe ja täiskasvanute koolitus. Elukestva õppe programmide all mõeldakse tegevust huviringides, loengutes, (2009) sellest lähtuvat saan väita, et täiskasvanutele pakutavaid huvitegevusi, sealhulgas huviringe käsitletakse elukestva õppe mõiste alt. Käsitledes elukestvat õpet on oluline teada, et see hõlmab formaalharidussüsteemi (lasteaed, põhikool, gümnaasium, kutseõppeasutus, kõrgkool) kõrval sellest väljaspool pakutavat täiendus- ja ümberõpet, mitteformaalset ja informaalset õpet (Eesti elukestva õppe ... 2014, lk 2-3).

Uuringus „Elukestev õpe 2010” Euroopa Liidu tavamääratluse kohaselt hõlmab elukestev õpe igasugust eesmärgipärast pidevat õpet, mida tehakse teadmiste ja oskuste täiendamiseks (Roosalu 2010, lk 33). Elukestvate õppijatena käsitletakse nii lapsi, noori kui ka täiskasvanuid, kes saavad õppida individuaalselt või koos teistega (Eesti elukestva õppe ... 2014, lk 2-3).

Uurimistöös tõlgendan huvitegevust kui ühte vaba aja veetmise võimalust, mille alla kuuluvad huviringid. Oma töös võtan **huvitegevuse** definitsiooniks: huvist ja võimetest lähtuv, eesmärgipärane, juhendatud ja organiseeritud isiksuse arendamine süvendatud teadmiste ja oskuste omandamiseks vaba tahte alusel tasemeõppest ja tööst vabal ajal.

1.2.1. Huviring

Uurimistöö uuritav nähtus on rahvamaja pakutav huviringi teenus. Annan selles peatükis ülevaate huviringi olemusest. (vt ptk 1.2) Uurimistöös kasutan ühtse mõistena nii noortele kui ka täiskasvanutele suunatud huviringe.

"Huviringide eesmärgiks on õpikeskkonna laiendamine ja rikastamine. Selle tegutsemise eesmärk peaks olema huviringi põhiülesanne, täites huviringi loomise põhjust. "Ringitöö keskmes on osaleja, kes osaleb ringitöös vabatahtlikult ja kellel on õigus teha asju, mis talle huvi pakuvad. Et osaleja tuleks ringi huviga, on oluline, et ringijuht oleks professionaalne ning ruumid ja vahendid sobilikud tööks. Samuti toimub ringitöös õppimine ja suhtlemine vastastikku, kuna õpivad nii osalejad kui ka ringijuht. (Saart et al 2015, lk 21;26;28)

Peale üldise eesmärgi on igal huviringil kitsamalt piiritletud eesmärgid, mille seadmisel on oluline noorte kaasatus. Ühiselt püstitatud eesmärkide seadmise tulemusena saab kujundada mitmekülgsemaid tegevusi ja lähtuda õpilaste individuaalsetest arenguvajadustest. "Hästi koostatud eesmärk on sõnastatud lõpliku tulemusena, peaks olema võimalikult praktiline, otseselt seotud huviringi tegevusega ja päriselus saavutatav." (*ibid*, lk 19)

Kvaliteetne huviring eeldab tegevuse hoolikat planeerimist, ressursside olemasolu, eesmärgipärasust ja korraldajate ning juhendajate pühendumist. Planeerimise all peetakse silmas kõikidel korraldamise tasanditel plaanipärast ja aasta-aastalt pakutavat, järjepidevalt toimivat tegevust. Vajalike ressursside olemasolu tagatakse, kas kohaliku omavalitsuse eelarvelistest vahenditest, projektidest või teistelt rahastajatelt. Eesmärgistatuse all on mõeldud osalejate soovide alusel eesmärkide püstitamist, nende ettepanekute analüüsimist ja esile tõstmist, ellu viimist ning dokumenteerimist tulevaste tegevuste tarvis. Korraldajate ning juhendajate pühendumise all on käsitletud kvalifitseeritud, kompetentset juhendajat. Olulisteks teguriteks on

juhendaja väljaõpe ja erialase ettevalmistuse tase ning ringitöö teemaks oleva valdkonna sisuline tundmine. (*ibid*, lk 22-23)

"Ringitöö korraldamine on otseselt ringijuhi õlul: ruumide sisustus, vahendid, huviliste leidmine, tegevuskava koostamine, õppekäikude, võistluste, laagrite korraldamine jne." See kõik eeldab juhendajalt organiseerimisvõimet ja paindlikkust. Samas ei ole aga huviringi töö planeerimine, arendamine ja korraldamine ainult juhendaja kanda, kuna tähtsal kohal on koostöö lastega, lapsevanematega ja teiste huvigruppidega. (*ibid*, lk 21)

"Korraldamise alla kuulub ka põhjalik ning õigeaegne teavitamine, kuna see tagab ringi liikmete huvi tegevuse vastu, hoiab vanemad kursis huviringis toimuvaga ning aitab juhendajaid huviringi tegevust planeerida ning reflekteerida."(*ibid*, lk 43) Samuti on ringijuhi ülesanne rühma peegeldada ehk jälgida rühma füüsilist ja vaimset olukorda. Seega kannab ringijuht just kui rühma emotsionaalset koormat. (*Krappe et al 2013*, lk 13)

Ringijuht vastutab huviringi tegevuse ja selle turvalisuse eest, seega on ta kohustatud teavitama juhtkonda, kui ilmnevad asjaolud, mis võivad mõjutada või kui ruumides ilmnevad turvalisust ohustavad tegurid. Ringijuht peab tagama, et rühm on kursis ruumi ja tegevuse kohta kehtivate nõuetega. Samuti on juhendajal õigus nõuda ringitöö ruumide, materjalide ja vahendite kohta kehtivate eeskirjade ja nende kasutamise tutvustamist. (*Saart et al 2015* lk 40)

Ringijuhi hindamisel on erinevaid kriteeriume, mida silmas pidada. Kuressaare Gümnaasiumi huvikool Inspira on välja töötanud huvikoolisisese parima ringijuhi hindamiskriteeriumid. Hinnates õpilaste haaratust (kui hõivatud õpilased tegevusega on, mitu tundi nädalas, esinemisi vms) ja huvi; meetodite -, töövõtete uudsust; konkurssidel ja võistlustel osalemist; kajastatust meedias; valdkonna tutvustamist väljas poole ringitegevust; juhendaja innovaatsilisust ning õpilaste rahulolu. (Kuressaare Gümnaasiumi ... 2014) Raamatus "Arenev teadushuviharidus" on välja toodud soovitusel pädevale juhendajale, mille kohaselt on hea ringijuhil ainealased teadmised, didaktilised oskused, eesmärgistatud tegevused, oskus luua turvalist keskkonda, suhtlemisoskus, organiseerimisoskus, planeerimisoskus, motiveerimisoskus, tagasisidestamise ehk reflektatsiooni oskus (*Saart et al 2015*, lk 28-29).

Huviringi tegevuse hindamine tuleb läbi mõelda ringitegevuse ettevalmistavas faasis: kuidas hinnatakse, millised on erinevate osapoolte kohustused ja võimalused ning kuidas on kõik tegevusse kaasatud. Kas tegevuse korraldaja, tegevuses osaleja saavad anda tagasisidet ja mis on

need hindamise tegurid. Huvitegevuse süstemaatiline hindamine aitab kaasa tegevuse arendamisele, andes võimaluse tegevuse suunda korrigeerida: kas jätkata seniste plaanide kohaselt või midagi muuta. Hindamise eesmärgiks on võimaldada analüüsida, mitte anda hinnangut noore edasijõudmisele. Seda tuleks soovitatavalt teha iga perioodi lõppedes. (Saart et al 2015, lk 26,31)

1.3. Rõngu valla Rahvamaja

Käesolevas peatükis annan ülevaate Rõngu Rahvamajast. Tutvustan Rõngu Rahvamaja ajalugu, hetkeolukorda ja Rõngu Rahvamaja pakutavaid huviringe.

1.3.1. Rõngu Rahvamaja ajalugu

Rõngu vallavalitsuse hallatav allasutus Rõngu Rahvamaja on tegutsenud alates 1902. aastast. 1907. aastal lasi Laulu-mängu selts ehitada maja, kus hakkas rahvamaja tegutsema. 1909. aastal lõpetas selts aga oma tegevuse, mille järel moodustati uus selts nimega "Ühendus", mis hakkas rahvamaja tegevust eest vedama. 1928. aastal toimunud seltsimaja juurdeehituse järgselt asus rahvamajas suur jalutussaal, riidehoiuruum, einelaud ning raamatukogu koos lugemissaaliga. Aastal 1933. läks selts pankrotti ja asutus suleti. Maja müüdi kulude katteks Rõngu pangale, kuid hiljem osteti jällegi tagasi. (Tiideberg 2006, lk 150-152)

Nõukogude võimu aastatel tegutses Rõngu peamine kultuuritöö keskus rahvamajana. Pärast sõda kuni 1947. aastani töötasid toonaste juhatajate käe all märkimisväärsed näite- ja rahvatantsuringid. August Kikkase juhtimisel tegevis veelgi hoogustus: tegutses mees- ja segakoor, näitering ja estraadiorkester. 1950. aastatel aga kultuuritöö soikus, kuna toimus valla kaotamine ning kolhooside moodustamine. 1966 - 1977. aastatel toodi publiku ette estraadilavastusi, tegutsesid nais-, mees- ja segakoor, naisvõimlemisrühm, naiste- ja segarahvatantsurühm ning estraadiring. 1977. aastal loodi veteranide tantsurühm. (Tiideberg 2006, lk 154-156)

Rõngu rahvamajas tegutsenud kollektiivid võtsid osa laulu- ja tantsupidudest. Igal aastal korraldati isetegevuslastele peod ja ekskursioonid Riiga, Leedumaale, Leningradi, Moskvasse ja mujale. Paar korda kuus toimusid sega eeskavaga peoõhtud, kus saal oli alati rahvast täis. Samuti olid välja kujunenud sõpruskollektiivid Lätis ja Leedus, kellega käidi vastastikku külas. Esineti

ka "Estonias", anti kontserte kodu piirkonnas ning igal suvel korraldati kaks suvepidu Lossimäel. (Tiideberg 2006, lk 156)

2003. aastal loodi Peep Petersoni initsiatiivil kapell "Rõngu pill" ja muusikastuudio, kus nelja erineva juhendaja all sai erialana õppida puhkpilli, plokkflööti, bassi, klarnetit, saksofoni, klaverit ning klassikalist kitarri. 2004. aastal sai juhatajaks Kaare Kiho, kelle all tegutsesid Rõngu pasunakoor, kapell "Rukkilill", naisansambel, naisterahvatantsurühm, eakate rahvatantsurühm "Vikerkaar". 2004. ja 2005. aastal tegutses rahvamajas ühes kuus keskmiselt 400-450 isetegevuslast ja õpilast. Koos pidude ja koosolekutega külastas rahvamaja keskmiselt 708 inimest kuus. (Tiideberg 2006, lk 157-158). Kaare Kiho juhatajana tegutsemise aja jooksul toimus majas remont, kus laed said värvitud ning põrandale sai maha pandud parkett.

Aastatel 2009. - 2011. mil Rõngu Keskkool oli remondis, toimus õppetöö suures osas Rõngu Rahvamaja ruumides.

1.3.2. Rõngu Rahvamaja

Rõngu Rahvamaja asub Valga maanteel, Rõngu alevikus, Tartumaal ning on kohalikule elanikkonnale kultuurilist, meelelahutuslikku ja sporditegevust pakkuv asutus (Rõngu Rahvamaja ... 2012, § 1.1). Rahvamaja tegevust juhib juhataja, kelle kinnitab ametisse vallavalitsus vallavanema ettepanekul. Juhataja on vastutav rahvamaja tegevuse eest ning aruandekohustuslik vallavalitsuse ees (Rõngu Rahvamaja ... 2012, § 3.1). Rõngu Rahvamajas on põhikohaga tööl rahvamaja juhataja, kellele alluvad 0,75 kohaga kütja/koristaja ning ringijuhendajad.

Rõngu Rahvamaja saale on võimalik rentida pulmadeks, koosolekuteks ja muudeks tähtpäevadeks. Rahvamaja kasutab info jagamiseks kodulehte ning blogi, samuti edastatakse informatsiooni teadete tahvlitel ning kohalikus lehes "Rõngulane". Rõngu Rahvamajas korraldatakse iga aastaselt traditsioonilisi suursündmuseid koostöös kooli ja vallavalitsusega nagu näiteks Eesti Vabariigi aastapäev, Rõngu valla kodukandipäev, jaanipäev ja jõulupidu. (Üldinfo ...)

Rõngu Rahvamaja põhiülesanneteks on "kohaliku kultuuri- ja spordielu edendamine, rahvakultuuri säilitamine ja arendamine, kohalikele elanikele õppe- ja enesetäiendamise võimaluste pakkumine ja vabaharidusliku koolituse korraldamine, kohaliku seltsielu edendamine, professionaalse kunsti vahendamine, koostöö tegemine piirkonna teiste kultuuri- ja haridus-asutustega ning muude asutuste ja organisatsioonidega paikkonna kultuuri- ja hariduselu korraldamisel." (Rõngu Rahvamaja ... 2012, § 2.1)

Rõngu Rahvamaja tegevusaladeks on "taidlus-, huvi- ja spordiringide töö korraldamine; elanikkonna vaba aja veetmise korraldamine; kursuste ja õpiringide korraldamine; kultuuri- ja spordiürituste korraldamine; noorsootöö korraldamine; koostöö küladega, külaliikumise koordineerimine." (Rõngu Rahvamaja ... 2012, § 2.2)

Alljärgnevalt toon Rõngu Rahvamaja põhimäärusest välja Rõngu Rahvamaja juhataja kohustused, mis seonduvad asutuse juhtimise ja ringitegevusega (Rõngu Rahvamaja ... 2012, § 3.3):

- 1) Tagada rahvamaja tulemuslik töö ja juhtida rahvamaja tegevust koostöös huvijuhtidega ning teiste huvigruppidega (valla asutused, külavanemad);
- 2) Vastutada Rõngu Vallavolikogu kehtestatud korras rahvamaja vara säilimise ja sihtots-
tabelise kasutamise eest;
- 7) Esitada hiljemalt 15. oktoobriks vallavalitsusele kooskõlastamiseks rahvamajas tegutsevate ringide, seltside ja organisatsioonide soovide ja ettepanekute alusel koostatud rahvamaja kasutamise ja ürituste kava;
- 8) Koostada rahvamaja eelarvekava ja esitada see vallavalitsusele;
- 9) Sõlmida, muuta, peatada ja üles öelda töölepingud personaliga ning koostada nende ameti-
juhendid;
- 11) Töötada välja töökorralduse reeglid;
- 12) Vastutada rahvamajas üldise tuleohutuse eest, sealhulgas tuleohutuspaigaldiste soetamise, kontrolli ja hoolduse eest; asutuse töötajate tuleohutuslase juhendamise eest ning seaduses ettenähtud juhtudel ka tulekahjuõppuste läbiviimiste eest;

Rõngu valla noorsootöö arengukavas on välja toodud asutused ja organisatsioonid, mis aitavad Rõngu valla noorsootööd kujundada. Ühe asutuse/organisatsioonina on välja toodud ka Rõngu Rahvamaja. Lähtudes noorsootöö seadusest, on arengukavas välja töötatud Rõngu vallas noorsootöö korraldamisega seotud tegevused, milleks on: noorte huvitegevuseks ja selle korraldamiseks tingimuste loomine ja koordineerimine; noorte koolivälise sportliku ja

kultuurilise tegevuse võimaldamine; koostöö noorteühendustega; noorteühenduste toetamine; noorte teavitamise ja nõustamise süsteemi arendamine; noorsootöötaja ja noorsooliidrite koolituse ja täiendkoolituse vajaduse määratlemine ja korraldamine. (Rõngu valla ... 2013, lk 8) Rõngu rahvamaja kui ühe asutusena Rõngu valla noorsootöö kujundajana, peaks seega lähtuma ka Rõngu valla noorsootöö arengukavas välja toodud tegevustest.

1.3.3. Rõngu Rahvamajas tegutsevad huviringid

Käesolevas alapeatükis annan ülevaate Rõngu Rahvamaja huviringidest. Rõngu Rahvamajas tegutseb 15 huviringi viiel päeval nädalas: esmaspäeval, teisipäeval, kolmapäeval, neljapäeval ja pühapäeval. Huvialaringide hooaeg algab oktoobris ja lõpeb mais. (*Üldinfo ...*) Toimuvate ringide nimekirja ning ringijuhtide kontaktid sai töö autor Rõngu Rahvamaja juhataja Mari-Liis Vanaisaki käest meili teel suheldes. Alljärgnev materjal huviringide kohta on autori poolt isiklikult kogutud ringijuhtidega telefoni teel suheldes.

Tabel 1 Rõngu Rahvamaja huviringid

Huviring	Ringijuhi kvalifikatsioon	Osalejate arv	Toimumis aeg	Esinemised/ näitused
Rõngu Pasunakoor	Ringijuht on lõpetanud Heino Elleri nimelise muusikakooli ning õppinud Tallinna Pedagoogilises Instituudis dirigeerimist	15	P: 18.30-20.30	Esinetakse umbes 5 korda aastas
Bändiõpe (A-pluss, SMALL)	Ringijuht on õppinud veebikursustel kitarri ja bändiõppe algtõdesid (Tartu Ülikooli, USA-, UK- veebikursused)	9	P: 10.00-16.00	Esinetakse umbes 2 korda kuus
Kitarriõpe	Ringijuht on õppinud veebikursustel kitarri ja bändiõppe algtõdesid (Tartu Ülikooli, USA-, UK- veebikursused)	8	P: 11.00-14.00	Esinetakse umbes 2 korda kuus
Trummiõpe	Ringijuhil puudub pilliõppe kvalifikatsioon, ise õppinud	10	P: 9.20-16.30	Esinetakse 3 korda hooajal
Naisansambel "Laulumaiad"	Ringijuht on õppinud muusikaõpetajaks ja koorijuhiks	6	T: 18.00 - 20.00	Olenevalt hooajast
Maaliring	Ringijuht on lõpetanud Tartu Kunstikooli ja õppinud Konrad Mäe ateljees	5	1. kord kuus	Üks näitus hooajal
Rõngu segaansambel	Ringijuht on lõpetanud Georg Otsa nimelise muusikakooli akordionid erialal	5	E: 17.00 - 18.30	Esinetakse umbes 3 korda aastas

Muusika-stuudio	Ringijuht on lõpetanud Heino Elleri nimelise muusikakooli ning õppinud Tallinna Pedagoogilises Instituudis dirigeerimist	10	P: 16.30-18.00	Igal hooajal 2 esinemist
Ringen (naisrahva-tantsurühm)	Ringijuht on lõpetanud Ed. Vilde nim. Tallinna Pedagoogilise Instituudi 1981. aastal klubitöötaja, taidluse tantsujuhtimise erialal	16	T: 19.00-21.00	Esinetakse 5 - 6 korda hooaja jooksul
Valguta vahvad (segarahva-tantsurühm)	Ringijuht on lõpetanud TÜ Viljandi Kultuuriakadeemia huvijuht-loovtegevuste õpetaja eriala, ning hetkel õpib Tallinnas rahvatantsujuhtide koolis	16	N:18.30-20.30	Olenevalt hooajast
Vikerkaar (pensionäride rahvatants)	Ringijuhil puudub kvalifikatsioon	8	E: 10.00-12.00	8 - 9 esinemist aastas
Fotograafia algajatele ja edasi-jõudnutele	Ringijuht on lõpetanud Tallinnas professionaalse fotograafi eriala	9	1 kord kuus	Valminud töödest näitus 1 kord aastas
Käsitöoline õpiring	Ringijuht on täiendanud end koolitustel vastava ringitarbeks	5	T: 17.00-19.00	Näitused olenevalt hooajast
Päästealane noortering	Ringijuht on õppinud vabatahtlikuks päästjaks	6	N: 17.00-19.00	Osaletakse päästealastel võistlusel
Lauatennis	Ringijuht on läbinud treeneri koolituse, oskused lauatennises.	5	K: 17.00-19.00	Võistlused olenevalt hooajast

E - esmaspäev; T - teisipäev; K - kolmapäev; N - neljapäev; P - pühapäev

1.3.4. Rahvamaja pakutav huviringi teenus

Uurimistöö uuritav nähtus on rahvamaja pakutav huviringi teenus. Sellest lähtuvalt tutvustan alljärgnevalt teenust ning rahvamaja pakutava huviringi teenuse hindamise karakteristikuid.

Teenust on läbi aegade defineeritud mitmeti, ent tänaseni pole ühtset ühest ja kõikide poolt tunnustatud definitsiooni (Perens 1998, lk 11). Kõige laiemas tähenduses on teenuse alla püütud paigutada kogu inimtegevus, mõtestades lahti, et iga inimtegevus on oma olemuselt teenus, mis on inimlike vajaduste rahuldamise eesmärgil tehtud tegevus. Teenuse üheks põhiomaduseks on mittemateriaalsus, mille tõttu on seda raske hinnata (nt usaldus, turvalisus, suhtlusviis mida klient

kogeb). Siiski sisaldavad paljud teenused ka materiaalseid elemente. Teenindamine ei ole midagi teenusest eraldi või lahus eksisteerivat, see on tegelikult üks oluline osa tervikust teenusest. (Tooman 2003, lk 65-69)

Minu töös tähendab teenus mittemateriaalsetest ja materiaalistest elementidest koosnevat inimlike vajaduste rahuldamise eesmärgil loodud tegevust. Rahvamaja huviringi teenuse pakutavad materiaalsed elemendid on ruumid, vahendid, tehnika jne. Mittemateriaalsed on aga turvalisus, usaldus, suhtlusviis jne.

Alljärgnevalt toon välja rahvamaja pakutava huviringi teenuse hindamise karakteristikud. Kuna teenindamine pole teenusest eraldiseisev või lahus eksisteeriv osa, toon rahvamaja pakutava huviringi hindamise karakteristikute kõrval välja ringijuhi hindamise karakteristikud, kuna ringijuht (kui teenindaja) on osa huviringi teenusest.

Huviringi (teenust) saab hinnata järgmiste karakteristikute alusel:

- ressursid - eelarvelised vahendid (valla rahastus) ning vahendid projektidest või teistelt rahastajatelt;
- ringi tegevuseks vajalikud vahendid (materjalid, mööbel, tehnika, ruumid);
- turvalise keskkonna tagamine (tuleohutus, esmaabi, hädaolukorras käitumine);
- korraldajate ning juhendajate kompetentsus;
- eesmärgistatus (osalejate soovide alusel eesmärkide püstitamine);

Rahvamaja huviringi teenuse karakteristikute kohta antavad hinnangud peegeldavad rahulolu huviringi kohta.

Ringijuhti (huviringi teenuse osa) saab hinnata järgmiste karakteristikute alusel:

- meetodite - ja töövõtete uudsus;
- huviringis osalejate individuaalsete vajadustega arvestamine;
- oskus luua turvalist keskkonda;
- osalejate motiveerimine;
- planeerimisoskus (osalejate kaasamine planeerimisse);
- tagasisidestamine;
- tegevuste eesmärgistamine;
- organiseerimisoskus;

- konkurssidel ja võistlustel osalemine;
- kajastatus meedias;
- valdkonna tutvustamine väljas poole ringitegevust;
- juhendaja innovaatus;
- õpilase rahulolu;
- ainealased teadmised;
- didaktilised oskused,
- suhtlemisoskus;
- õpilaste haaratus ja huvi;
- teavitamine.

Rahvamaja huviringi teenuse osa ringijuhil karakteristikute kohta antavad hinnangud peegeldavad rahulolu ringijuhil kohta.

1.4. Rahulolu ja kliendirahulolu

Eesti keele seletavas sõnaraamatus on rahulolu selgitatud kui olukord, kus millegagi ollakse rahul või täielikult rahul (rahulolev) (EKSS 2009 *sub* **rahulolu**). Käesoleva uurimistöö taotletav teadmine on rahulolu Rõngu Rahvamaja huviringi teenusega. Rõngu Rahvamaja on huviringi teenuse pakkuja, seega on huviringides osalejad ja ringijuhid Rõngu Rahvamaja kliendid. Sellest lähtuvalt annan ülevaate rahulolu ning kliendi rahulolu käsitlustest.

Heaolu jaguneb subjektiivseks ning objektiivseks heaoluks. Objektiivselt hinnatakse indiviidide ja ühiskondade elukvaliteeti võimalike majanduslike ja sotsiaalsete näitajate kõrval. Subjektiivne heaolu jaguneb kaheks komponendiks: tunnetuslik ehk kognitiivne komponent ja emotsionaalne ehk afektiivne komponent. Tunnetuslik ehk kognitiivne komponent sisaldab hinnangut kuivõrd ollakse rahul oma eluga või spetsiifiliste eluvaldkondadega (näiteks abielu, töö, materiaalne olukord) või kuivõrd eesmärgipärast ja tähendusrikast elu nad elavad. Inimestel on kõrge subjektiivne heaolu, kui nad on oma eluga rahul ja kogevad rohkem positiivseid kui negatiivseid emotsioone. Emotsionaalne ehk afektiivne komponent viitab aga inimeste kalduvusele kogeda sagedamini positiivseid ja harvemini negatiivseid emotsioone. Sellest lähtuvalt on inimestel

kõrge subjektiivne heaolu, kui nad on oma eluga rahul ja kogevad rohkem positiivseid kui negatiivseid emotsioone. (Realo 2008, lk 63-64)

Subjektiivsed indikaatorid ei peegelda ainult objektiivset olukorda, vaid näitavad ära lõhe ootuste ja tegeliku olukorra vahel. Subjektiivsed hinnangud toovad esile probleemsed elusfäärid, kus esinevad barjäärid eesmärkide (näiteks elamistingimuste või peresuhete parandamine) saavutamisel. Individuaalsed rahuloluhinnangud kujunevad erinevate sotsiaalsete võrdluste teel (võrrelduna referentgrupiga, varasema olukorraga või ideaalseks või sobilikuks peetavaga). (Trumm&Kasearu 2008, lk 55)

Lisaks mõjutab rahulolu suur hulk tegureid: inimese tervise seisund, majanduslik toimetulek, optimism elus toime tulekul ning sotsiaalsus. Sageli korreleeruvad rahulolu näitajad tugevalt õnnelikkuse ja elukvaliteedi tasemega. (Ainsaar 2008, lk 50)

Cummins (1996) toob välja, et elukvaliteedi määravad inimese enda ressursid ja võimed. Elukvaliteedi ressursidena tuuakse esmajärjekorras esile sissetulek ehk indiviidi/leibkonna materiaalne heaolu, millele järgnevad tervislik seisund, töö, suhted sõprade ja perega, kaasatus kogukonda, isiklik turvalisus, emotsionaalne heaolu, millele lisaks on tänapäeva elustiili kontekstis oluline ressurss - isiklik vaba aeg. Elukvaliteedi ressursid loovad võimaluse põhivajaduste rahuldamiseks. Põhivajaduste rahuldatud loob individuaalset elukvaliteeti, mis väljendub indiviidi rahulolutundes ja positiivsetes hinnangutes oma elukorralduse kohta. (Trumm&Kasearu 2008, lk 54 järgi)

Hill, Brierley & MicDouglas (1999) definitsiooni kohaselt on kliendi rahulolu mõõt, kuidas organisatsiooni kogutoode vastab kliendi poolt esitatavatele nõuetele (Tooman 2003 järgi, lk 72). Kuidas aga mõõta kliendi nõuetele vastavust, kui on teada, et kõikide klientide vajadused ja ootused on suuremal või vähemal määral sarnased: vajadus olla teretulnud, tunda end turvaliselt, olla mõistetav, saada abi ja toetust, tunda end tähtsana, väärida viisakat ning sallivat käitumist. (Tooman&Mae 1999, lk 89). Perens on siin kohal välja toonud, et kliendi rahulolu saab hinnata objektiivselt ja subjektiivselt. Objektiivselt hinnates loetakse andmeid, mida saadakse kliendilt otseselt neid küsitlemata, aga subjektiivseks hindamisaluseks on klientide küsitlused kaebuste kohta. (1998, lk 59)

Traditsiooniliselt on kliendi rahulolu mõõtmised põhinenud kliendi ootuste ja kogemuste võrdlemisel. Eesmärgiga püüda saavutada ootuste ja kogemuste vaheline tasakaal. Kui kliendi ootused on suuremad kui kogemused, on ta rahulolematu. (Storbacka, K. & Lehtinen 1997, lk 100) Kliendi rahulolu välja selgitamise uusimad meetodid hõlmavad selle keerukusest sõltuvalt kindlatele standarditud tunnustele orienteeritud küsitlust, analoogselt SERVQUAL-küsimustikule (Perens 1998, lk 61).

Uurimistöös käsitlen **rahulolu** kui olukorda, mis kujuneb erinevate võrdluste hinnangutes (ideaalseks peetavaga) ning mis näitab ära lõhe ootuste ja tegeliku olukorra vahel. Kuna kliendirahulolu saab sarnaselt rahulolule mõõta ootuste ja kogemuste võrdlemisel kasutan töös ainult rahulolu mõistet. Lähtun teadmisest, et klientide (ringijuhtide, huviringides osalejate) vajadused ja ootused on suuremal või vähemal määral samad: olla teretulnud, tunda end turvaliselt, saada abi, väärida viisakat käitumist. Et mõõta huviringides osalejate ja ringijuhtide ehk klientide rahulolu, võtan aluseks SERVQUAL-küsimustiku, mida tutvustan järgmises alapeatükis kui üht viisi, kuidas hinnata huviringi teenust.

1.4.1. SERVQUAL- meetod

A. Parasuramani, V. A. Zeithamli ja L.Berry töötasid kaheksakümnendate aastate lõpus välja SERVQUAL (lühend *service* ja *quality*) mudeli teenuse kvaliteedi hindamiseks. Teenuse kvaliteedi kompleksuse ja keerukuse mõõtmiseks töötati välja indikaatorid, mis peegeldavad teenuse kvaliteedi erinevaid tahke. SERVQUAL mudeli järgi jaguneb teenuse kvaliteet viieks komponendiks (Perens 1998, lk 57, 59), kus eraldi hinnatakse (Parasuraman, Berry ja Zeitham 1988, lk 23):

- Materiaalset ehk füüsilist keskkonda (füüsilised rajatised, varustus, töötajate kohalolu)(*tangibles*);
- Usaldusväarsust (võime sooritada lubatud toiming usaldusväärselt ning täpselt)(*reliability*);
- Vastutulelikkust (valmisolek aidata klienti ning pakkuda kiiret teenust)(*responsiveness*);
- Kindlustunnet (töötajate teadmised ja viisakus; töötajate oskus tekitada usaldust ning kindlustunnet)(*assurance*);

- Empaatiat (hoolivus, klientidele individuaalne tähelepanu)(*empathy*);

Antud indikaatorid on universaalsed ja konkreetse ettevõtte spetsiifikast sõltumatud, seetõttu peab SERVQUAL mudelit kohandama vastavalt iga uurimuse uuritavale ettevõttele, valdkonnale ja uurimiseesmärkidele (Tooman 2003, lk 227).

SERVQUAL koosneb kahest küsimustikust: 22 mõõdetavast tegurist (väitest), mis hindavad kliendi ootusi täiuslikule teenindusettevõttele ja 22 mõõdetavast tegurist (väitest), mis hindavad kliendi kogetut konkreetset teenindusettevõtet. Igale väitele on formuleeritud kaks võimalikku vastust. (Tooman 2003, lk 227) Küsimustiku esimese osa vastus annab ettekujutuse, millisena soovitakse näha olukorda vaatlusaluse valdkonna teenindusettevõttes (organisatsioonis). Teine vastus edastab, millisena tarbija tegelikult hindab olukorda antud ettevõttes (organisatsioonis). (Perens 1998, lk 57)

Küsimustikus hinnatakse väiteid seitsmepallisel Likerti skaalal, kus 7 tähistab "nõustus täielikult" ning 1 "ei nõustu üldse" (Parasuraman, Berry ja Zeithaml 1988, lk 40). Seega aritmeetilised väljendajad näitavad kliendi ootuste ja kogemuste erinevust. Kuna SERVQUAL mudelis käsitletakse teenuse kvaliteeti kliendi oodatud ja kogetud tasemete vahena, on tasemete võrdlemisel oluline tekkivate lõhede suurus. (Veinberg 2009, lk 125) Lõhed oodatud ja kogetud taseme vahel saadakse teada, kui kogetud taseme hinnangust lahutatakse oodatud taseme hinnang. Positiivne lõhe tähistab rahulolu ja vaimustust, kuid negatiivne lõhe rahulolematust ning nõrdimust. (Valner 2009, lk 184) Toetuseks Weinbergi väitele on Storbacka, K. & Lehtinen sarnaselt välja toonud, et kui kliendi ootused on suuremad kui kogemused, on ta rahulolematu. (1997, lk 100)

Geoff Durdeni on aga välja töötanud lõhede tõlgenduse, mille kohaselt (Cullen 2001, lk 673):

- ☐ lõhed vahemikus 0 kuni -1 võib lugeda positiivseks tulemuseks ja organisatsioon peab nende näitajate osas saavutatud taset hoidma;
- ☐ lõhed vahemikus -1 kuni -2 annavad märku vajadusest taset parandada. Suhe tarbija ja teenuse pakkuja vahel on nõrgalt positiivne või neutraalne;
- ☐ lõhed vahemikus -2 kuni -3 viitavad teenuse pakkuja ja tarbija vahelisele negatiivsele suhtele;

2. ÜLEVAADE UURIMUSE METOODIKAST

Uurimuse eesmärk on teada saada Rõngu Rahvamaja huviringides osalejate ning ringijuhtide rahulolu Rõngu Rahvamaja pakutava huviringi teenusega. Töö uuritav nähtus on Rõngu Rahvamaja pakutav huviringi teenus ja taotletav teadmine Rõngu Rahvamaja huviringides osalejate ning ringijuhtide rahulolu. Antud peatükis tutvustan uurimuse populatsiooni ja valimi moodustamist ning uurimuse metoodikat.

2.1. Populatsioon ja valim

Rõngu Rahvamajas töötab 15 ringijuhti ning pakutavates huviringides osaleb 133 osalejat (01.01.2016 seisuga). Uuringu populatsiooni moodustavad Rõngu Rahvamaja huviringides osalejad ning ringijuhid $N = 148$.

Töö autor moodustas kõikse valimi, kuna uuritakse ja mõõdetakse populatsiooni kõiki objekte (Õunapuu 2014, lk 142). Kõikne valim on vajalik kuna rahulolu mõõtmiseks on oluline kõigi populatsiooni liikmete arvamus. Korrektselt täidetud küsimustike alusel moodustus valimiks 72 vastajat - 61 huviringides osalejat ja 11 ringijuhti.

2.2. Uurimuse metoodika

Uurimistöö empiirilises osas kasutan kvantitatiivset uurimismeetodit. Andmete kogumiseks kasutasin küsitlust (vt lisa 1 & lisa 2), millega kogusin arvvääruslikke vastuseid ehk kvantitatiivset infot.

Koostasın SERVQUAL-meetodi teenuse viiest komponendist (materiaalsus, usaldusväärsus, kindlustunne, vastutulelikkus, empaatia) lähtuvalt kaks küsimustikku. Küsimustikud kohandasın lähtuvalt uurimiseesmärgist ja uurimisvaldkonnast toetudes teoorias välja toodud huviringi ja ringijuhi hindamises karakteristikudele ning teiste rahvamaja huviringi teenuse tunnustele. Huviringides osalejate ja ringijuhtide küsimustikes esineb üks erinevus: ringijuhtidele on esitatud väide juhataja kompetentsi kohta, huviringides osalejatele on esitatud väide ringijuhi kompetentsi kohta. Küsitlus oli anonüümne, seega vastajate isikuandmeid ei fikseeritud.

Välja töötatud küsimustikud koosnevad 23 väitega A ja B osast, kus A osas hinnatakse väidete olulisust huviringide kohta ehk ootused täiuslikule/kvaliteetsele huviringile. B - osas hinnatakse Rõngu Rahvamaja huviringide vastavust antud väidetele, mis näitavad kogetud hinnangut Rõngu Rahvamaja huviringi teenuse kohta. Küsimustele vastatakse 7 - pallisel Likerti skaalal, kus 7 tähendab *nõustun täielikult* ning 1 *ei nõustu üldse*.

Kogetud tase tähistab vastajate hinnanguid Rõngu Rahvamaja huviringile ja oodatud tase, mida kvaliteetse huviringi puhul oodatakse/hinnatakse. Oodatud taseme ja kogetud taseme hinnangutest arvutatakse aritmeetilised näitajad, mida analüüsi osas võrreldakse. Nende vaheline lõhe saadakse, kui kogetud taseme aritmeetilisest keskmisest lahutatakse oodatud taseme aritmeetiline keskmine. Lõhede tõlgendamisel toetun Culleni (vt ptk 1.4.1.) välja toodud lõhede tõlgendamis kontseptsioonile ning rahulolu puhul Valneri (vt ptk 1.4.1.) uuringus välja toodud lõhede ja rahulolu vahelise tõlgendusele.

Küsitluse viisin läbi 2016. aasta aprillikuus, mil käisin ühe nädala vältel isiklikult kohal kõigis Rõngu Rahvamajas toimunud huviringides. Küsimustikud olid paberkandjal, et huviringides osalejatel ning ringijuhtidel oleks võimalus seda koheselt ringitunnis täita. Eelnevalt olin ringijuhtidega kokku leppinud küsitluse toimumise päeva ning kellaaja. Kolmel juhul teatati mulle tund enne kokku lepitud aega, et ringitund jääb ära. Antud kolmes ringitunnis ei õnnestunud küsitlust läbi viia, kuna järgneva kahe nädala vältel ei toimunud samuti antud ringitunde.

3. UURIMISTULEMUSED JA ANALÜÜS

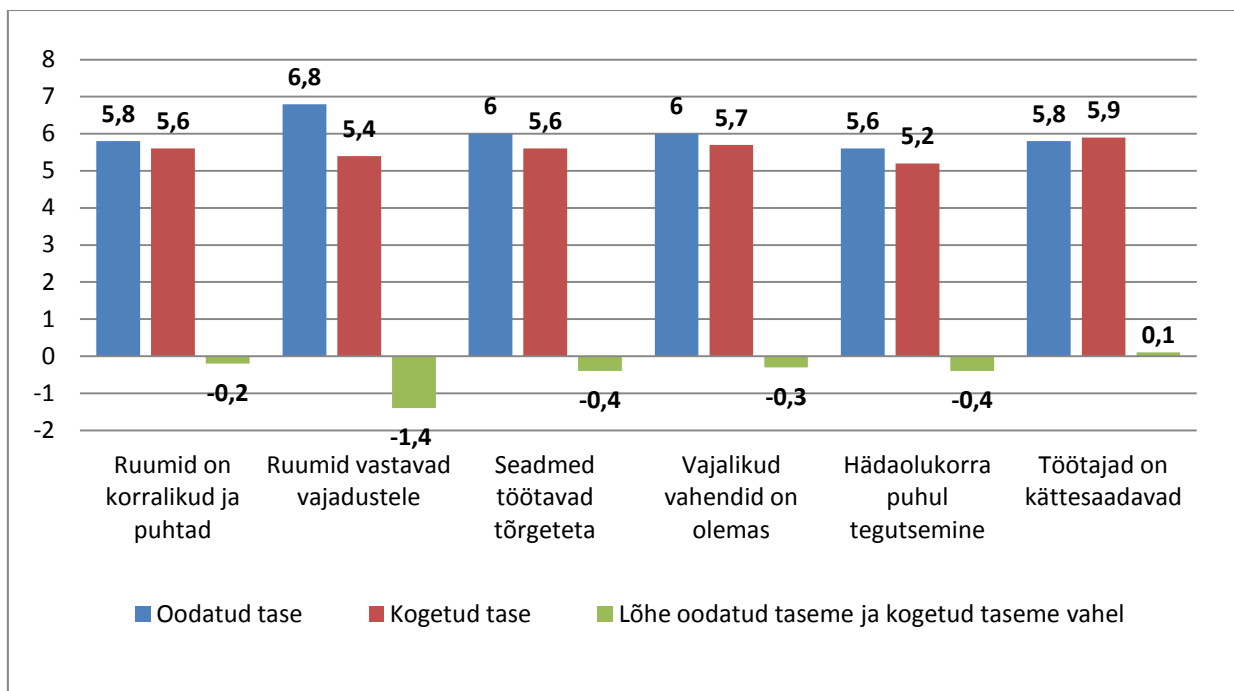
Antud peatükis annab ülevaate uurimistulemustest ning toon välja tulemuste analüüsi. Peatükk jaguneb kaheks, tulenevalt kahest küsimustikust: Rõngu rahvamaja huviringides osalejate küsitluse tulemuste analüüs ning Rõngu Rahvamaja ringijuhitide küsitluse tulemuste analüüs.

3.1. Rõngu Rahvamaja huviringides osalejate küsitluse tulemused ja analüüs

SERVQUAL mudeli põhjal koostatud küsimustiku A ja B osa koosnes 23-st väitest. Täidetuna sain tagasi 72 ankeeti, millest 61 olid korrektselt täidetud. Sellest lähtuvalt on kasutatud andmete analüüsis 61 korrektselt täidetud ankeeti. Ringijuhitelt kogutud andmete põhjal osaleb Rõngu Rahvamaja huviringides kokku 133 osalejat: 61 vastajat moodustab 46% kõigist huviringis osalejatest.

Rõngu Rahvamaja huviringides osalejate SERVQUAL-i vastustest annab ülevaate Lisa 3, kus on näha 23 väite oodatud taseme ja kogetud taseme aritmeetilised keskmised ning nende vaheline lõhe. Olen töös esitatavad aritmeetilised keskmised tulemused ümardanud. Andmeid analüüsitakse viie teenuse kvaliteedi komponendist lähtuvalt: materiaalne ehk füüsiline keskkond, usaldusväarsus, vastutulelikkus, kindlustunne ja empaatia. Maksimaalne tulemus ühe hinnatava väite puhul on 7.

Materiaalne ehk füüsiline keskkond osalejate hinnangul



Joonis 1 Materiaalne ehk füüsiline keskkond ringis osalejate hinnangul

Joonise *Materiaalne ehk füüsiline keskkond ringis osalejate hinnangul* (vt joonis 1) põhjal saan välja tuua, et viie esimese väite puhul oli oodatud tase kõrgem kui kogetud tase. Viimase väite "Töötajad on kättesaadavad" puhul ületas kogetud tase (5,9) oodatud taseme (5,8). Antud väite oodatud tase on madalam kui kogetud tase, seega saan öelda, et huviringides osalejad on rahul töötajate kättesaadavusega. Väite "Ringitööks kasutatavad ruumid on korralikud ja puhtad" puhul on kogetud taseme (5,6) hinnang madalam kui oodatud taseme hinnang (5,8). Materiaalse ehk füüsilise keskkonna väidetest on "Ringitöö ruumid vastavad ringitöö vajadustele" puhul oodatud tase (6,8) kõige kõrgem ning mille kogetud taseme keskmine hinnang oli 5,4. Seega saan öelda, et ringis osalejad ootavad materiaalse ehk füüsilise keskkonna puhul kõige enam, et ruumid vastaksid ringitöö vajadustele. Väide "Ringitööks kasutatavad tehnilised seadmed töötavad tõrgeteta" on saanud kogetud keskmiseks hinnanguks 5,6, mis jääb alla oodatud tasemele 6. Väite "Ringitööks vajalikud vahendid on olemas" kogetud keskmiseks hinnanguks on 5,7 ning oodatud tase 6. Väite "Asutusesiseselt on kokkulepitud tegutsemine hädaolukorra puhul" kogetud taseme (5,2) ja oodatud taseme (5,6) keskmised hinnangud on materiaalse ehk füüsilise keskkonna väidete madalaimad. Seega saan öelda, et huviringides osalejad ootavad ja kogevad materiaalse ehk füüsilise keskkonna puhul kõige madalamalt hädaolukorra puhul tegutsemist,

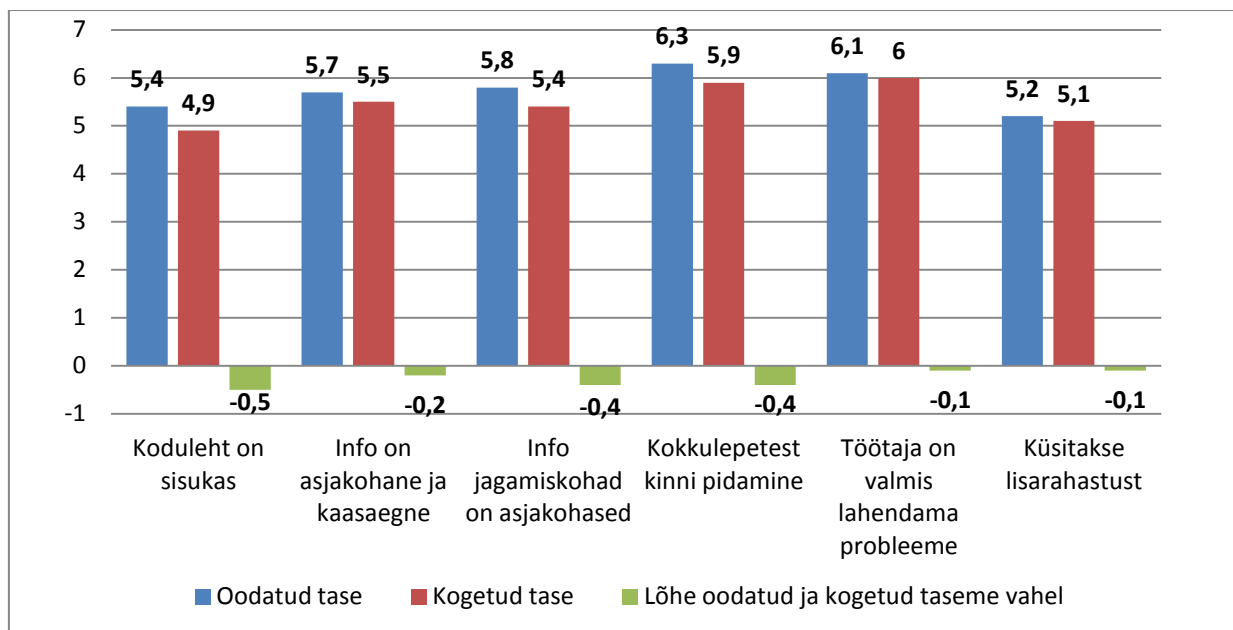
seega soovitan Rõngu Rahvamaja juhatajal välja töötada juhised hädaolukorra puhul tegutsemiseks, et tagada osalejate ja ringijuhtide turvalisus.

Väidete "Ringitöös kasutatavad ruumid on korralikud ja puhtad", "Ringitöös kasutatavad tehnilised seadmed töötavad tõrgeteta", "Ringitöös vajalikud vahendid on olemas" ja "Asutusesiseselt on kokkulepitud tegutsemine hädaolukorra puhul" oli oodatud tase kõrgem kui kogetud tase, kuid lõhed nende vahel on minimaalsed jäädes -0,2 ja -0,4 vahele.

Huviringides osalejate materiaalse ehk füüsilise keskkonna väidete kõige suurem lõhe -1,4 esines väite "Ringitöö ruumid vastavad ringitöö vajadustele" puhul. Antud väide oli ka kõrgeima oodatud tasemega 6,8. Teooriast lähtuvalt tean, et lüngad vahemikus -1 kuni -2 annavad märku vajadusest taset parandada ning teada, et suhe tarbija ja teenuse pakkuja vahel on nõrgalt positiivne või neutraalne (vt ptk 1.3.1). Teooriast lähtudes peab huviringis olema professionaalne juhendaja, tööks sobilikud ruumid ja vahendid, et osalejad tuleksid ringi huviga (Saart et al 2015, lk 28-29). Seega nähes, et ringis osalejad ootavad(6,8) kõige enam, et ruumid vastaksid vajadusele, kuid antud väitel esines suurim lõhe (-1,4) võin öelda, et see võib mõjutada osalejate soovi tulla ringi huviga. Sellest lähtuvalt soovitan Rõngu Rahvamaja kui huviringi teenuse pakkujal üle vaadata huviringi tegevuste spetsiifikast sõltuva vajaduse ruumi suuruse ja muude näitajate poolt ning sellest lähtuvalt proovida tagada neile parim võimalik ruum tegevusteks.

Materiaalne ehk füüsilise keskkond ringis osalejate hinnangul kokkuvõtlik keskmine oodatud tase on 6 ning kogetud tase 5,6 ja sellest lähtuvalt on nende vaheline lõhe -0,4. Kuna lüngad vahemikus 0 kuni -1 loetakse positiivseks tulemuseks ehk organisatsioon peab nende näitajate osas saavutatud taset hoidma materiaalse ehk füüsilise keskkonna osas. Seega saab Rõngu Rahvamaja pakutava huviringi teenuse materiaalse ehk füüsilise keskkonna ringis osalejate hinnangul lugeda positiivseks ning rahvamaja saab nende näitajate osas saavutatud taset hoida. Siiski peab tähelepanu pöörama väite "Ringitöö ruumid vastavad ringitöö vajadustele" puhul tekkinud -1,4 lõhele, kuna see annab märku vajadusest taset parandada. Valneri lõhede tõlgenduse kohaselt saame öelda, et huviringides osalejad on rahul töötajate kättesaadavusega. Vaadates materiaalse ehk füüsilise keskkonna kokkuvõtvat lõhet -0,4, pean tõdema, et antud teenuse komponendi üldisest rahulolust jääb natukene ehk 0,4 puudu.

Usaldusväärsus ringis osalejate hinnangul



Joonis 2 Usaldusväärsus ringis osalejate hinnangul

Joonis *Usaldusväärsus ringis osalejate hinnangul* (vt Joonis 2) väide "Asutuse koduleht on sisukas" kogetud taseme hinnang on 4,9 ja oodatud taseme hinnanguks on 5,4. Väite "Informatsioon huviringide kohta on asjakohane ja kaasaegne" kogetud taseme keskmine hinnang (5,5) oli madalam kui oodatud taseme hinnang (5,7). Väite "Info jagamiseks kasutatavad kohad (koduleht, infotahvel vms) on asjakohased" kogetud taseme hinnang (5,4) jäi oodatud taseme hinnangust (5,8) madalamaks. Seega võin öelda, et viimase kahe väite puhul ootavad huviringides osalejad Rõngu Rahvamaja poolt natukene enam. Joonise 2 puhul sai kõige kõrgema oodatud taseme hinnangu (6,3) väide "Töötajad peavad kinni kokkulepetest ning täidavad antud lubadusi", antud väite kogetud keskmine hinnang on aga 5,9. Väite "Töötajad on valmis lahendama ringijuhtide ja ringis osalejate probleeme" sai joonise 2 väidetest kõige kõrgema kogetud taseme hinne (6), kuid mille oodatud tase jäi pisut kõrgemaks (6,1). Väide "Lisaks eelarvelistele vahenditele küsitakse lisarahastust projektidest" sai joonise 2 väidetest kõige madalamad oodatud taseme hinnangu (5,2) ning kogetud taseme hinnangu 5,1. Võib öelda, et huviringides osalejad peavad kõige vähem oluliseks ringide lisarahastamist.

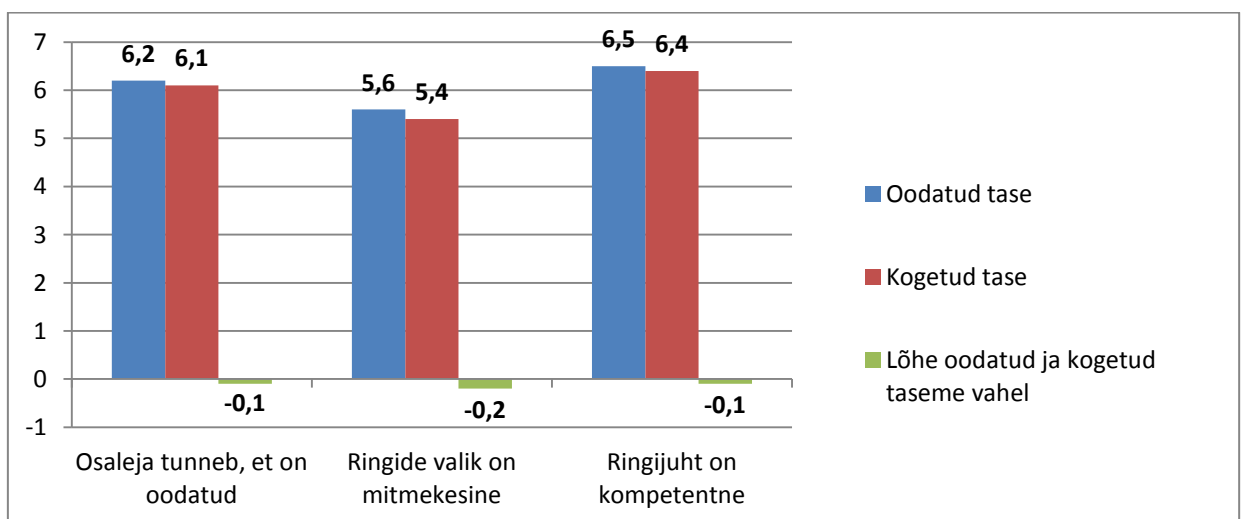
Kõigi väidete puhul on oodatud tase kõrgem kui kogetud tase. Kahe väite "Töötajad on valmis lahendama ringijuhtide ja ringis osalejate probleeme" ja "Lisaks eelarvelistele vahenditele küsitakse lisarahastust projektidest" puhul oli lõhe oodatud taseme ja kogetud taseme vahel -0,1, mis on antud joonise kõige madalam tulemus. Kõige suurem lõhe -0,5 oli väite "Asutuse

koduleht on sisukas puhul". Lisaks esines lõhe -0,4 oodatud taseme ja kogetud taseme väidete "Info jagamiseks kasutatavad kohad(koduleht, infotahvel vms) on asjakohased" ja "Töötajad peavad kinni kokkulepetest ning täidavad antud lubadusi" puhul. Väite "Informatsioon huviringide kohta on asjakohane ja kaasaegne" puhul oli lõhe -0,2.

Usaldusväärsus ringis osalejate hinnangul puhul esines kõige madalam(4,9) kogetud taseme keskmine väite "asutuse koduleht on sisukast" puhul. Antud väite lõhe -0,5 on *joonise 2* suurim lõhe, mis näitab, et huviringides osalejad kogevad rahvamaja kodulehe sisukusel puudusi. Seega, peaks Rõngu Rahvamaja üle vaatama asutuse kodulehe ning seal kuvatavat informatsiooni täiendama. Väite "Info jagamiseks kasutatavad kohad (koduleht, infotahvel vms) on asjakohased" esinenud lõhe -0,4 puhul saame teada, et seal kajastatav informatsioon on mingis osas puudujääv, seega oleks vajalik üle vaadata, millist informatsiooni antud kohades levitakse, et tagada parem teavitamine, et minimiseerida antud väite lõhet.

Usaldusväärsus ringis osalejate hinnangul kokkuvõtlikult keskmine oodatud tase on 5,75 ning kogetud tase on 5,5 ehk lõhe on -0,75 ning sellest lähtuvalt võib Rõngu Rahvamaja pakutava huviringi teenuse usaldusväärse ringis osalejate hinnangut lugeda positiivseks, kuid me ei saa öelda, et huviringides osalejad on sellega rahul.

Vastutulelikkus ringis osalejate hinnangul



Joonis 3 Vastutulelikkus ringis osalejate hinnangul

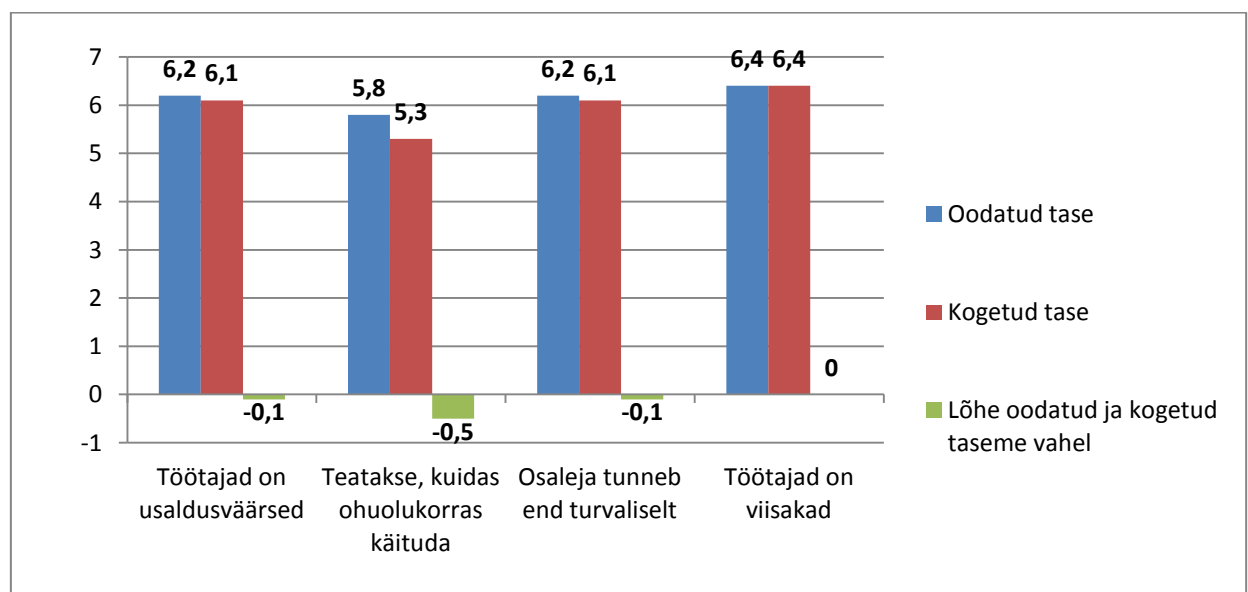
Tutvudes *joonise Vastutulelikkus ringis osalejate hinnangul* (vt *joonis 3*) näeme, et väite "Ringis osaleja tunneb, et on huviringis ja asutuses oodatud" kogetud taseme hinnang 6,1 on madalam

kui oodatud taseme hinnang 6,2. Väite "*Ringide valik on mitmekesine*" kogetud taseme(5,4) ning oodatud taseme(5,6) hinnangud on vastutulelikkuse väidetest kõige madalamad. Antud väite hinnangutest lähtuvalt saan öelda, et ringides osalejad peavad kõige vähem oluliseks ning kogevad Rõngu Rahvamaja puhul kõige madalamalt just ringide valiku mitmekesisust. Väite "*Ringijuht on kompetentne*" kogetud taseme (6,4) ja oodatud taseme(6,5) keskmised on *joonise 3* väidetest saanud kõige kõrgemad hinnangud. Seega saan öelda, et huviringides osalejate hindavad vastutulelikkuse väidete puhul kõige kõrgemalt ringijuhi kompetentsust.

Joonis 3 Vastutulelikkus ringis osalejate hinnangul väidete lõhed oodatud taseme ja kogetud taseme vahel jäid minimaalseks -0,1 kuni -0,2.

Vastutulelikkus ringis osalejate hinnangul kokkuvõtlikult keskmine oodatud tase on 6,1 ja kogetud tase 6 ning lõhe -0,1. Teooriast lähtuvalt teame, et lõhede puhul on oodatud taseme ja kogetud tasemete võrdlemisel oluline tekkivate lõhede suurus. Lõhed vahemikus 0 kuni -1 loetakse positiivseks tulemuseks ja organisatsioon peab nende näitajate osas saavutatud taset hoidma. Seega saan Rõngu Rahvamaja pakutava huviringi teenuse vastutulelikkuse ringis osalejate hinnangul lugeda positiivseks. Ühegi näitaja puhul ei saa aga öelda, et osalejad oleksid rahul, kuna kõikide väidete puhul esinesid negatiivsed lõhed.

Kindlustunne ringis osalejate hinnangul



Joonis 4 Kindlustunne ringis osalejate hinnangul

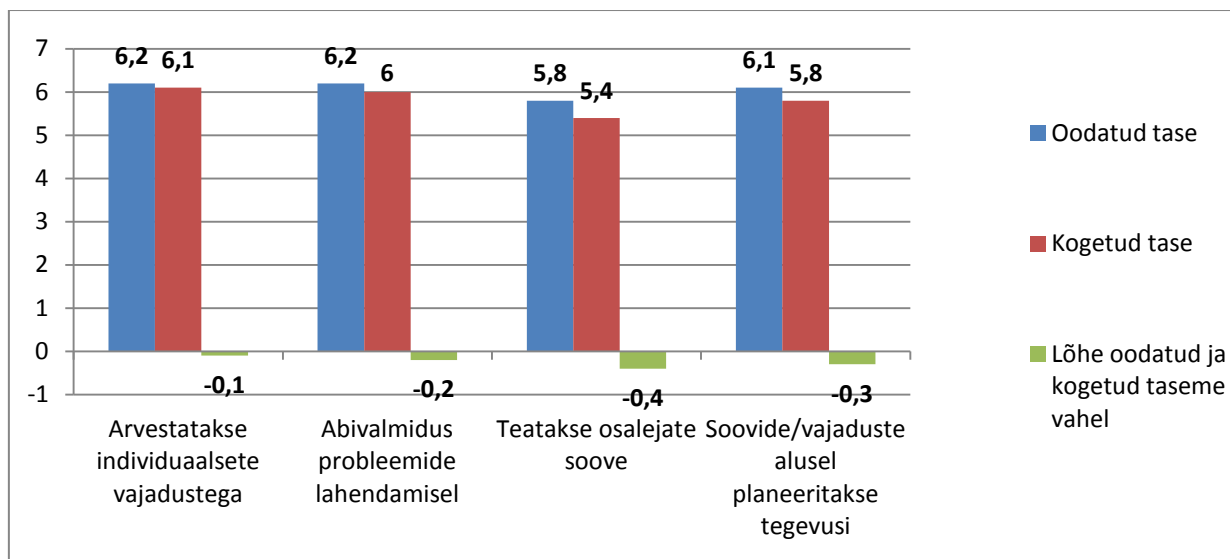
Joonise *Kindlustunne ringis osalejate hinnangul* (vt joonis 4) näeme, et väidete "*Ringitööd pakkuva asutuse töötajad on usaldusväärsed*" ja "*Ringis osaleja tunneb end ringitegevuste käigus turvaliselt*" puhul on kogetud taseme hinnang 6,1 ning oodatud tase hinnang 6,2. Väite "*Ringis osalejaid on instrueeritud, kuidas käituda ohuolukorras*" kogetud taseme (5,3) ja oodatud taseme (5,8) hinnangud on *joonise 4* väidetest kõige madalamad. Seega saan öelda, et huviringides osalejad peavad kõige vähem oluliseks ning kogeavad Rõngu Rahvamaja puhul just ohuolukorras käitumist. Väite "*Töötajate suhtlemisviis on viisakas*" oodatud taseme ja kogetud taseme keskmine hinnang 6,4. Antud väite puhul on huviringis osalejad rahul töötajate suhtlemisviisiga, kuna oodatud tase ja kogetud tase on võrdsed.

Kahe väite "*Ringitööd pakkuva asutuse töötajad on usaldusväärsed*" ja "*Ringis osaleja tunneb end ringitegevuste käigus turvaliselt*" puhul on väidete lõhed oodatud taseme ja kogetud taseme vahel -0,1. Kõige suurem lõhe -0,5 esines väite "*Ringis osalejaid on instrueeritud, kuidas käituda ohuolukorras*" puhul. Kõige paremad näitajad oli neljandal väitel "*Töötajate suhtlemisviis on viisakas*", mille oodatud tase ja kogetud tase jäid samale tasemele 6,4.

Teenuse kindlustunde komponendi väidete puhul ei esinenud lõhesid vahemikus -1 kuni -2, mis annaksid märku vajadusest taset parandada. Siiski analüüsiksin *joonise 4* suurima lõhega (-0,5) väidet "*Ringis osalejaid on instrueeritud, kuidas käituda ohuolukorras*". Ringijuhi ülesanne on tagada osalejate turvalisus, seega et antud lõhet minimiseerida peaks ringijuht huviringides osalejaid instrueerima, kuidas ohuolukorras käituda.

Kindlustunne ringis osalejate hinnangul kokkuvõttev keskmine oodatud tase on 6,15 ja kogetud tase 6, millest lähtuvalt on lõhe -0,15. Seega saame Rõngu Rahvamaja kindlustunde lugeda positiivseks ning Rõngu Rahvamaja saab teenuse kindlustunde osas jätkata sama taseme hoidmist. Ringijuhid on rahul töötajate viisaka suhtlemisviisiga, kuid teiste väidete ning kokkuvõtva keskmise puhul jääb rahulolust puudu.

Empaatia ringis osalejate hinnangul



Joonis 5 Empaatia ringis osalejate hinnangul

Joonise *Empaatia ringis osalejate hinnangul* (vt joonis 5) näeme, et väitel "*Ringitöös osaleja individuaalsete vajadustega arvestatakse*" on joonise kõrgeim kogetud taseme hinnang 6,1, kuid mille oodatud tase jäi kõrgemaks saades hinnanguks 6,2. Saame tulemuseks, et huviringides osalejad kogevad empaatia väidete puhul kõige kõrgemalt, et Rõngu Rahvamaja tagab individuaalsete vajadustega arvestamise. Väite "*Töötajad näitavad üles abivalmidust probleemide lahendamisel*" kogetud keskmine hinnang on 6 ning oodatud taseme hinnang 6,2. Väite "*Teatakse ringitöös osalejate soove*" kogetud tase 5,4 ja oodatud tase 5,8 hinnati *joonise 5* väidetest kõige madalamalt. Seega ringis osalejad peavad seda kõige vähem oluliseks ning kogevad Rõngu Rahvamaja puhul kõige madalamalt seda, et teatakse nende isiklike vajadusi. Väite "*Ringis osaleja soovide ja vajadustega arvestatakse ringitegevuse planeerimisel*" kogetud taseme (5,8) hinnang jäi madalamaks kui oodatud tase 6,1.

Antud joonise kõikide väidete puhul oodati natukene enam kui kogeti, seetõttu on lõhed oodatud taseme ja kogetud tasemete vahel minimaalsed jäädes vahemikku -0,1 kuni -0,4. Kõige suurem lõhe esines väite "*Teatakse ringitöös osalejate soove*" puhul -0,4 ja kõige väiksem lõhe -0,1 väite "*Ringitöös osaleja individuaalsete vajadustega arvestatakse*" puhul. Väite "*Töötajad näitavad üles abivalmidust probleemide lahendamisel*" puhul oli lõhe -0,2 ja väite "*Ringis osaleja soovide ja vajadustega arvestatakse ringitegevuse planeerimisel*" puhul -0,3.

Teenuse empaatia komponendi väidete puhul ei esinenud lõhesid vahemikus -1 kuni -2, mis annaksid märku vajadusest taset parandada. Siiski analüüsiks *joonise 5* kahte suurima lõhega väidet. Suurimate lõhedega esinesid väidete "*Teatakse ringitöös osalejate soove*"(-0,4) ja "*Ringis osaleja soovide ja vajadustega arvestatakse ringitegevuse planeerimisel*" (-0,3) puhul. Hea ringijuhhi üks kriteerium oli osalejate kaasamine planeerimisse ning huviringis osalejate individuaalsete vajadustega arvestamine (vt ptk 1.2.1). Esinenud lõhed annavad märku, et huviringides osalejate meelest võiks ringijuhhid seda rohkem või paremini teha.

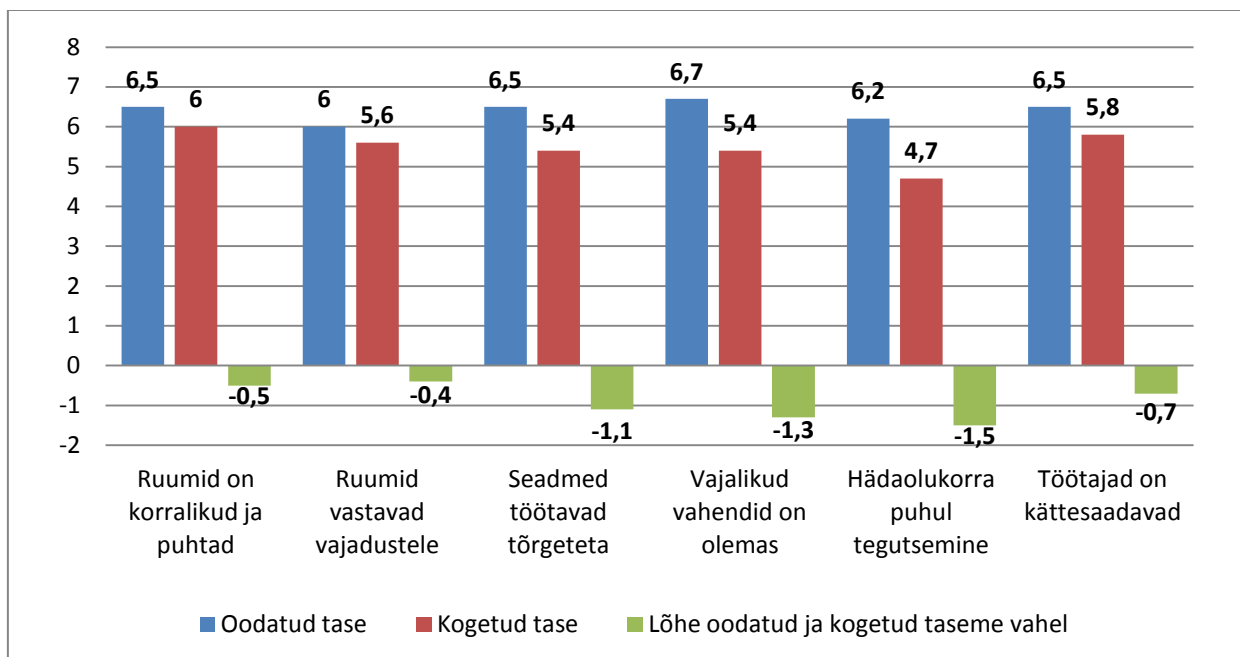
Empaatia ringis osalejate hinnangul kokkuvõttev keskmine oodatud tase on 6 ja kogetud tase 5,8. Seega on kokkuvõttes keskmine lõhe oodatud taseme ja kogetud taseme vahel on -0,2. Sellest lähtuvalt saame lugeda Rõngu Rahvamaja pakutava huviringi teenuse empaatia huviringis osalejate hinnangul positiivseks. Küll aga ei saa öelda, et huviringides osalejad on rahul Rõngu Rahvamaja huviringi teenuse empaatiaga, kuna esinesid negatiivsed lõhed.

3.2. Rõngu Rahvamaja ringjuhtide küsitluse tulemused ja analüüs

SERVQUAL-mudeli põhjal koosatud küsimustik koosnes 23 väitega A- ja B-osast. Välja jagati 15 ankeeti - täidetuna tagastati 12 ankeeti, millest 11 oli korrektselt täidetud. Tulemuste analüüsis kasutatakse 11 korrektselt täidetud ankeedi andmeid. Rahvamaja juhatajalt saadud andmete põhjal töötab rahvamajas 15 ringijuhti: 11 vastajat moodustab 73 % kõigist ringijuhtidest.

Esmalt analüüsin andmeid viie teenuse komponentide kaudu: materiaalne ehk füüsiline keskkond, usaldusväärsus, vastutulelikkus, kindlustunne ja empaatia. SERVQUAL-i küsitlusosa vastustest annab ülevaate *Lisa 4*, kus on näha ringijuhtide kõikide väidete oodatud taseme ja kogetud taseme aritmeetilised keskmised ning nende vahelised lõhed. Töö autor on esitatavad aritmeetilised keskmised tulemused ümardanud.

Materiaalne ehk füüsiline keskkond ringijuhtide hinnangul



Joonis 6 Materiaalne ehk füüsiline keskkond ringijuhtide hinnangul

Joonise *Materiaalne ehk füüsiline keskkond ringijuhtide hinnangul* (vt joonis 7) puhul näeme, et ringijuhid ootasid kõikide väidete puhul enam kui kogeti. Väitel "*Ringitööks kasutatavad ruumid on korralikud ja puhtad*" on materiaalse ehk füüsilise keskkonna väidest kõige kõrgem kogetud taseme hinnang 6, kuid mille oodatud taseme hinnang on 6,5. Seega kogevad ringijuhid Rõngu Rahvamaja puhul kõige kõrgemalt, et ringitöö ruumid on puhtad ja korralikud. Väite "*Ringitöö ruumid vastavad ringitöö vajadustele*" kogetud taseme keskmine hinnang on 5,6 ning oodatud taseme keskmine on 6. Antud väide oodatud hinnang oli materiaalse ehk füüsilise keskkonna madalaim, seega saame öelda, et ringijuhid peavad ringitöö ruumide vastavust ringitöö vajadustele kõige vähem olulisemaks võrreldes teiste väidetega. Väite "*Ringitööks kasutatavad tehnilised seadmed töötavad tõrgeteta*" kogetud taseme keskmine hinnang on 5,4 ning oodatud taseme hinnang on 6,5. Väite "*Ringitööks vajalikud vahendid on olemas*" oodatud taseme hinnang(6,7) on materiaalse ehk füüsilise keskkonna kõrgeim ning kogetud taseme hinnang on 5,4. Väite "*Asutusesiseselt on kokkulepitud tegutsemine hädaolukorra puhul*" sai materiaalse ehk füüsilise keskkonna väidetest kõige madalama kogetud taseme hinnangu (4,7), kuid mille oodatud taseme hinnang on 6,2. Seega peavad ringijuhid hädaolukorrad tegutsemist oluliseks, kuid Rõngu Rahvamajas kogetud ei vasta nende ootustele. Väide "*Töötajad on kättesaadavad*" on ringijuhtide poolt saanud keskmiseks kogetud taseme hinnanguks 5,8 ning oodatud tase hinnanguks 6,5.

Lõhed väidete "Ringitöök kasutatavad ruumid on korralikud ja puhtad"(-0,5), "Ringitöö ruumid vastavad ringitöö vajadustele"(-0,4) ja "Töötajad on kättesaadavad"(-0,7) jäävad oodatud ja kogetud taseme lõhed -0,4 ja -0,7 vahele. Seal juures väidete "Ringitöök kasutatavad tehnilised seadmed töötavad tõrgeteta"(-1,1), "Ringitöök vajalikud vahendid on olemas"(-1,3) ja "Asutusesiseselt on kokkulepitud tegutsemine hädaolukorra puhul"(-1,5) lõhed oodatud taseme ja kogetud taseme vahel jäävad -1,1 ja -1,5 vahemikku.

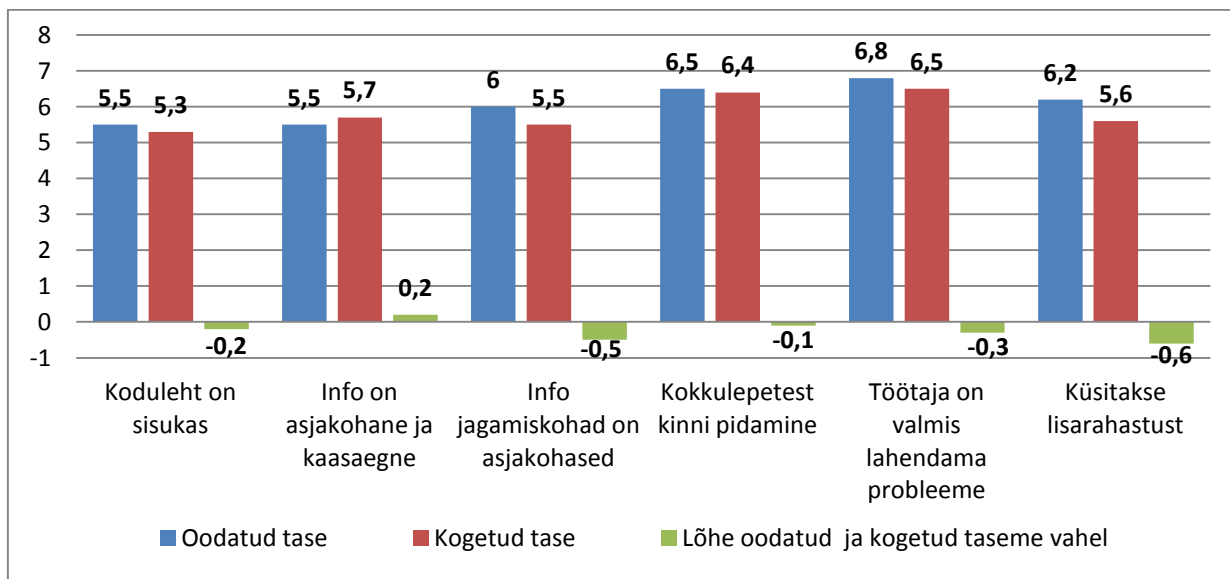
Ringijuhtide materiaalse ehk füüsilise keskkonna puhul esinesid lüngad vahemikus -1 kuni -2 väidete "Ringitöök kasutatavad tehnilised seadmed töötavad tõrgeteta"(-1,1), "Ringitöök vajalikud vahendid on olemas"(-1,3) ja "Asutusesiseselt on kokkulepitud tegutsemine hädaolukorra puhul"(-1,5). Välja toodud lüngad annavad märku vajadusest taset parandada. Väidete "Ringitöök kasutatavad tehnilised seadmed töötavad tõrgeteta" ja "Ringitöök vajalikud vahendid on olemas" puhul tean teooriast lähtudes, et huviringis peab olema professionaalne juhendaja, tööks sobilikud ruumid ja vahendid, et osalejad tuleksid ringi huviga ja neil oleks tore olla (Saart et al 2015, lk 28-29). Sellest lähtuvalt on Rõngu Rahvamaja kui huviringi teenuse pakkujal ülesanne tagada osalejale sobilikud ruumid, et osalejad tuleks ringi huviga ja neil oleks tore. Kuigi huviringi pakkuja ehk Rõngu Rahvamaja peab tagama ruumid ja vahendid, siis ringitöö korraldamisega tegeleb ringijuht: ruumide sisustus, vahendid jne (Saart et al, lk 28-29). Seega Rõngu Rahvamaja ülesanne on tagada vajalikud vahendid, aga ringijuhi ülesanne on asjad korraldada nii, et tal oleks olemas vajalikud vahendid. Seega antud väidete suurte lõhede vähendamiseks peaks ringijuhtide ja Rõngu Rahvamaja juhtaja kui huviringide koordineerija infovahetust parandama ning ringijuhid rohkem teada andma enda ringitöök vajalikest vahenditest.

Väite "Asutusesiseselt on kokkulepitud tegutsemine hädaolukorra puhul" teooriale toetudes, tean et Rõngu Rahvamaja juhataja üks tööülesanne on vastutada rahvamajas asutuse töötajate tuleohutuslase juhendamise eest ning seaduses ettenähtud juhtudel ka tulekahjuõppuste läbiviimiste eest (Rõngu Rahvamaja ... 2012, § 3.3 p 12). Antud juhul on Rõngu Rahvamaja juhataja ülesanne tegeleda antud teemaga ning ringijuhtidel on õigus nõuda seadusest ettenähtud juhtudel tulekahjuõppuste ja teiste hädaolukorra õppuste läbiviimist.

Joonise 6 *Materiaalse ehk füüsilise keskkonna* kokkuvõtlik keskmine oodatud tase on 6,4 ning kogetud tase 5,5, seega nende vaheline lõhe on -0,9. Teooriast lähtuvalt on lüngad vahemikus 0 kuni -1 positiivsed tulemused ehk organisatsioon peab nende näitajate osas saavutatud taset

hoidma. Siiski peaks Rõngu rahvamaja tähelepanu pöörama väidetele, mille oodatud taseme ja kogetud taseme vahed olid suuremad kui -1. Materiaalse ehk füüsilise keskkonna väidete ja kokku võtva keskmise lõhe puhul ei saa me aga ühelgi juhul öelda, et ringijuhid on rahul. Kõige väiksem lõhe(-0,4) oli väitel "Ruumid vastavad ringitöö vajadustele", mille kohta võiksime öelda, et ringijuhid on materiaalse ehk füüsilise keskkonna puhul kõige lähemal rahulolule.

Usaldusväarsus ringijuhtide hinnangul



Joonis 7 Usaldusväarsus ringijuhtide hinnangul

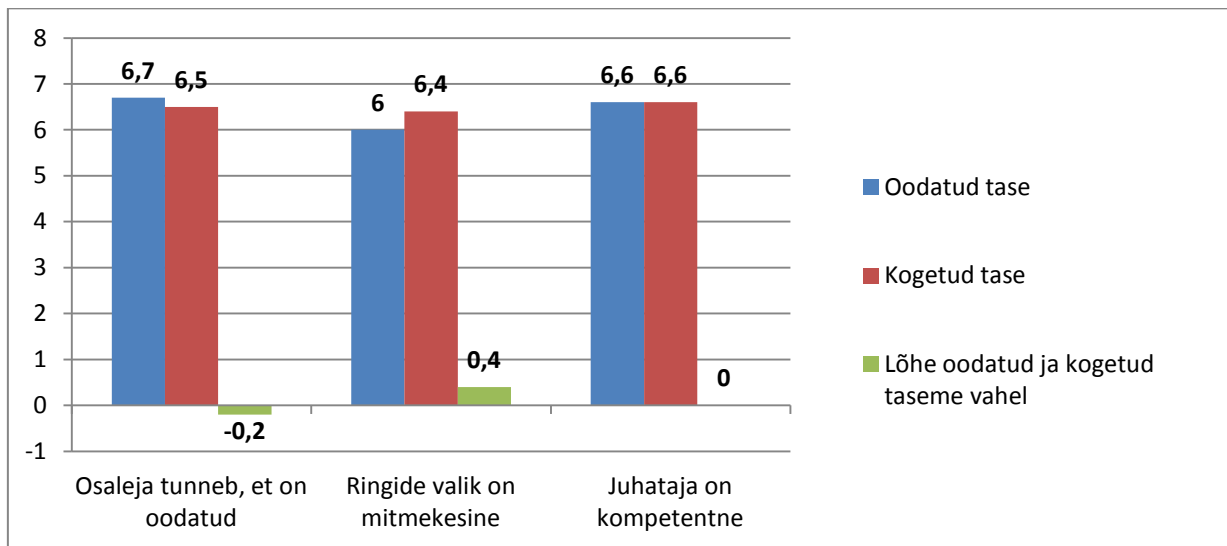
Joonis 7 *Usaldusväarsus ringijuhtide hinnangul* (vt joonis 7) puhul näeme, et väite "Asutuse koduleht on sisukas" kogetud taseme keskmine (5,3) ja oodatud taseme keskmine (5,5) on hinnatud usaldusväarsuse väidetest kõige madalamalt. Seega saan öelda, et teenuse usaldusväarsuse puhul peavad ringijuhid kõige vähem oluliseks ning kogevad Rõngu Rahvamaja puhul kõige madalamalt kodulehe sisukust. Väite "Informatsioon huviringide kohta on asjakohane ja kaasaegne" kogetud taseme hinnang on 5,7 ning oodatud taseme hinnang on 5,5. Kuna antud väite kogetud tase ületas oodatud taset saan öelda, et Rõngu Rahvamaja ringijuhid on rahul huviringide koha jagatava informatsiooniga asjakohasuse ja kaasaegsusega. Väite "Info jagamiseks kasutatavad kohad(koduleht, infotahvel vms) on asjakohased" kogetud taseme keskmine on 5,5 kuid oodatud tase hinnang on 6. Väite "Töötajad peavad kinni kokkulepetest ning täidavad antud lubadusi" kogetud taseme keskmine hinnang oli 6,4 ning oodatud taseme keskmine 6,5. Väite "Töötajad on valmis lahendama ringijuhtide ja ringis osalejate probleeme" kogetud taseme keskmine (6,5) ja oodatud taseme keskmine (6,8) on *joonise 7* väidetest hinnatud kõige kõrgemalt. Seega saame öelda, et ringijuhid kogevad teenuse usaldusväarsuse puhul kõige

kõrgemalt töötajate valmisolekut ringijuhtide ja ringis osalejate probleemide aitamisel. Väide "Lisaks eelarvelistele vahenditele küsitakse lisarahastus projektidest" kogetud taseme hinnang on 5,6 kuid oodatud taseme hinnang on 6,2.

Väite "Töötajad peavad kinni kokkulepetest ning täidavad antud lubadusi" on madalaim lõhe - 0,1 ja väite "Lisaks eelarvelistele vahenditele küsitakse lisarahastus projektidest" on suurim lõhe - 0,6. Väited "Töötajad on valmis lahendama ringijuhtide ja ringis osalejate probleeme"(-0,3), "Asutuse koduleht on sisukas"(-0,2) ja "Info jagamiseks kasutatavad kohad(koduleht, infotahvel vms) on asjakohased"(-0,5) lõhed jäävad -0,2 ja -0,5 vahele. Väite "Informatsioon huviringide kohta on asjakohane ja kaasaegne" puhul on kogetud tase kõrgem kui oodatud tase 0,2.

Usaldusväärsus ringijuhtide hinnangul kokkuvõttev keskmine oodatud tase on 6,1 ja kogetud tase 5,8. Seega lõhe oodatud taseme ja kogetud taseme vahel on -0,3, mida loetakse positiivseks. Seega saan lugeda Rõngu Rahvamaja pakutava huviringi teenuse usaldusväärse positiivseks ning rahvamaja saab edasi minna hoides sama taset. Kuid Rõngu Rahvamaja peaks tähelepanu pöörama eelarvelistele vahenditele lisarahastuse küsimist projektidest ja et info jagamiseks kasutatavad kohad(koduleht, infotahvel vms) oleksid asjakohased, et rahulolu tõsta.

Vastutulelikkus ringijuhtide hinnangul



Joonis 8 Vastutulelikkus ringijuhtide hinnangul

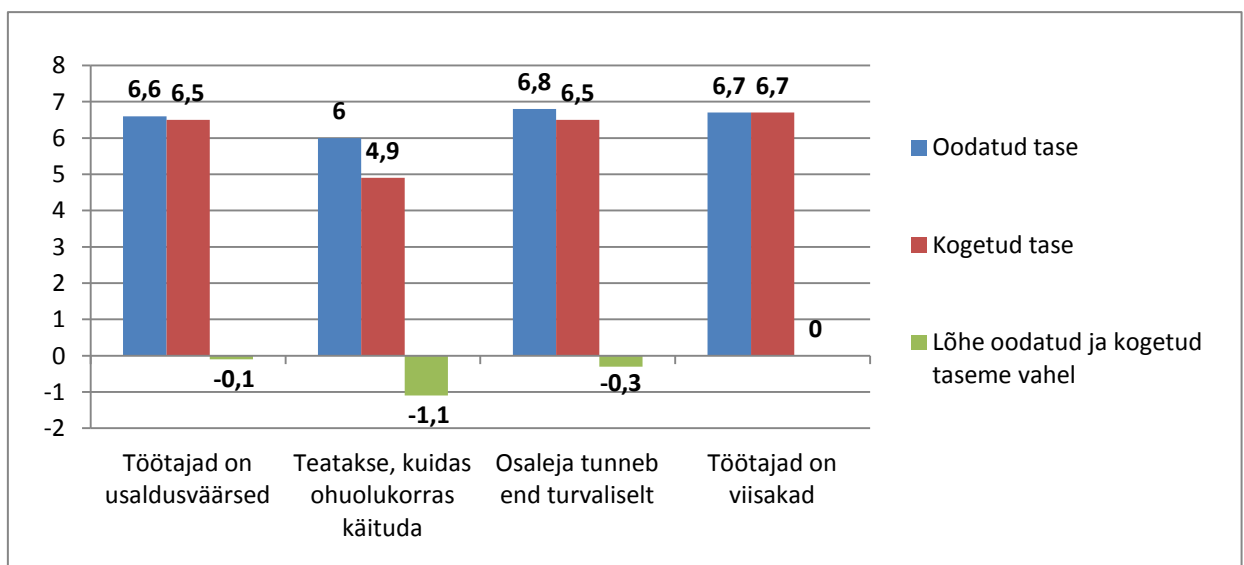
Joonise *Vastutulelikkus ringijuhtide hinnangul* (vt joonis 8) puhul näeme, et "Ringis osaleja tunneb, et on huviringis ja asutuses oodatud" kogetud taseme hinnang on 6,5 ning oodatud taseme keskmine on *joonise 8* kõrgeim 6,7. Seega ootavad ringijuhid teenuse vastutulelikkuse

puhul kõige enam seda, et osalejad tunneksid, et nad on asutuses ja ringitunnis oodatud. Väite "Ringide valik on mitmekesine" kogetud taseme keskmine (6,4) ja oodatud taseme keskmine (6) on *joonise 8* madalaimad. Seega saan öelda, et ringijuhtide jaoks on ringide mitmekesisus teenuse kindlustunde puhul kõige vähem olulisem. Väite "Juhataja on kompetentne" kogetud taseme (6,6) ja oodatud taseme (6,6) hinnangud võrdsed. Kuna Rõngu Rahvamajas kogetud ületas oodatud taseme saan öelda, et ringijuhid on rahul juhataja kompetentsiga.

Kõige kõrgema oodatud taseme 6,7 "Ringis osaleja tunneb, et on huviringis ja asutused oodatud" on lõhe oodatud taseme ja kogetud taseme vahel -0,2. Väite "Ringide valik on mitmekesine" puhul on kogetud tase kõrgem kui oodatud tase ehk 0,4. Viimase väite "Juhataja on kompetentne" puhul on oodatud tase ja kogetud tase võrdsed.

Vastutulelikkus ringijuhtide hinnangul kokkuvõtlik oodatud tase on 6,4 ja kogetud tase 6,5 seega kogetud tase ületab oodatud taseme 0,2. Seega saame tulemuse lugeda Rõngu Rahvamaja huviringi teenuse vastutulelikkuse positiivseks. Samuti saan öelda, et ringijuhid on rahul ringide valiku mitmekesisusega ja juhtaja kompetentsusega.

Kindlustunne ringijuhtide hinnangul



Joonis 9 Kindlustunne ringijuhtide hinnangul

Joonise Kindlustunne ringijuhtide hinnangul (vt joonis 9) näeme, et väite "Ringitööd pakkuva asutuse töötajad on usaldusväärsed" kogetud taseme keskmine on 6,5 ning oodatud taseme keskmine on 6,6. Väite "Ringis osalejaid on instrueeritud, kuidas käituda ohuolukorras" kogetud

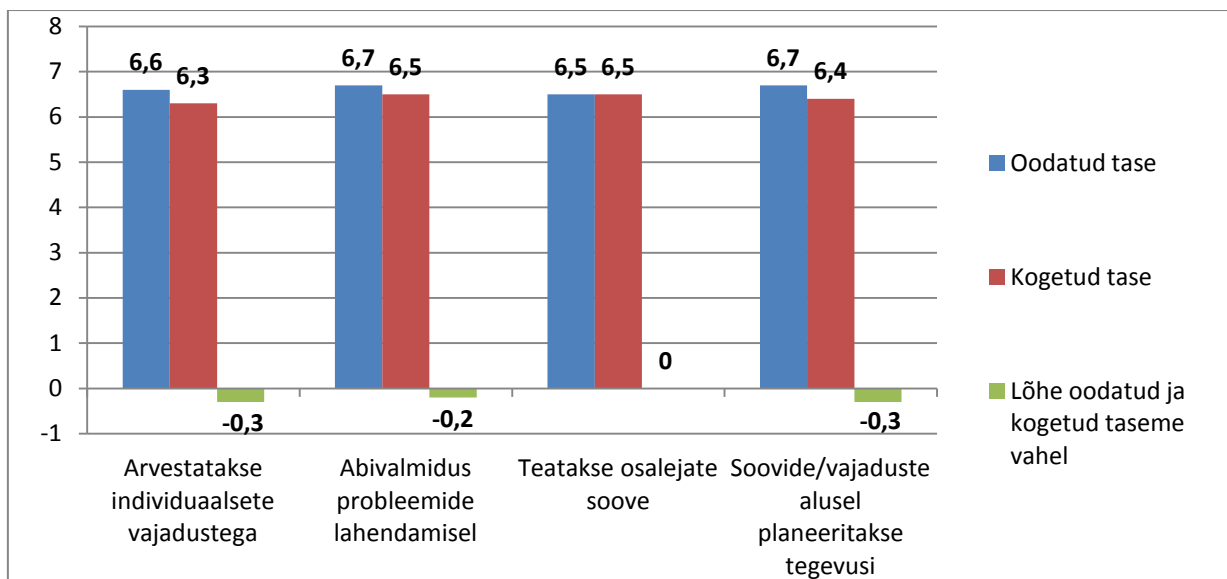
taseme(4,9) ja oodatud taseme(6) hinnangud on *joonise 9* madalaimad. Seega saan öelda, et ringijuhid peavad kõige vähem oluliseks ning on kõige madalamalt kogenud Rõngu Rahvamaja puhul ringis osalejate instrueerimist ohuolukorras käituma. Väite "*Ringis osaleja tunneb end ringitegevuste käigus turvaliselt*" kogetud taseme (6,5) ja oodatud taseme (6,8) hinnangud olid *joonise 9* ühed kõrgeimad. Väite "*Töötajate suhtlemisviis on viisakas*" oodatud tase (6,7) ja kogetud taseme (6,7) hinnangud on võrdsed. Seega on ringijuhid on rahul töötajate viisaka suhtlemisviisiga, kuna kogetud tase vastab ootustele.

Väite "Ringitööd pakkuva asutuse töötajad on usaldusväärsed" ja "Ringis osaleja tunneb end ringitegevuste käigus turvaliselt" puhul jääb lõhe oodatud tase ja kogetud tase -0,1 ja -0,3 vahele. Väite "Ringis osalejaid on instrueeritud, kuidas käituda ohuolukorras" puhul on kõige suurem lõhe -1,1. Kõige paremad näitajad oli neljanda väitel "Töötajate suhtlemisviis on viisakas", mille oodatud tase ja kogetud tase jäävad samale tasemele 6,7.

Ringjuhtide puhul suurim lõhe -1,1 esines sama väite "Ringis osalejaid on instrueeritud, kuidas käituda ohuolukorras" puhul. Teooriast välja toodult vastutab ringijuht huviringi tegevuse ja selle **turvalisuse** eest (*Saart et al*, lk 40). Seega kui ringijuhtide ja huviringides osalejate mõlemate hinnangutes tuleb välja, et suurimad oodatud ja kogetud taseme lõhe peitub antud väites, peaks ringijuht kui huviringis turvalisuse eest vastutaja käsitlema antud teemad oma huviringi raames.

Kindlustunne ringijuhtide hinnangul kokkuvõttev keskmine oodatud tase on 6,5 ja kogetud tase on 6,15. Seega lõhe oodatud taseme ja kogetud taseme vahel on -0,35. Seega võib ringijuhtide hinnangust lähtuvalt Rõngu Rahvamaja pakutava teenuse huviring kindlustunde lugeda positiivseks. Võime öelda, et ringijuhid on rahul töötajate viisaka suhtlusviisiga, kuid teiste väidete ning kokkuvõtva keskmise puhul jääb rahulolust natukene puudu.

Empaatia ringijuhtide hinnangul



Joonis 10 Empaatia ringijuhtide hinnangul

Joonise *Empaatia ringijuhtide hinnangul* (vt joonis 10) näeme, et väite *"Ringitöös osaleja individuaalsete vajadustega arvestatakse"* kogetud keskmine hinnang on 6,3 ning oodatud taseme keskmine on 6,6. Väite *"Töötajad näitava üles abivalmidust probleemide lahendamisel"* kogetud taseme (6,5) ning oodatud taseme (6,7) hinnangud on ühed joonise 10 kõrgeimad. Seega saan öelda, et ringijuhid peavad oluliseimaks ning kogevad kõrgelt just töötajate abivalmidust. Väite *"Teatakse ringitöös osalejate soove"* kogetud taseme (6,5) ja oodatud taseme (6,5) keskmised hinnangud on võrdsed. Seega saan öelda, et ringijuhid on rahul oma teadmistega ringis osalejate soovide. Väite *"Ringis osaleja soovide ja vajadustega arvestatakse ringitegevuse planeerimisel"* kogetu taseme hinnang on 6,4, kuid oodatud taseme (6,7) hinnang on *joonise 10* puhul üks kõrgeimad. Kuna ringijuhid hindasid empaatia puhul üheks olulisemaks osalejate soovidest ja vajadustest lähtuvalt ringitegevuse planeerimist, julgen loota, et sellest lähtuvalt planeerivad ringijuhid ka enda ringitegevusi.

Oodatud taseme ja kogetud taseme vahelised lõhed on väikesed. Lõhed jäävad väidete *"Ringitöös osaleja individuaalsete vajadustega arvestatakse"* (-0,3), *"Töötajad näitavad üles abivalmidust probleemide lahendamisel"* (-0,2) ja *"Ringis osaleja soovide ja vajadustega arvestatakse ringitegevuse planeerimisel"* (-0,3) puhul -0,2 ja -0,3 vahele. Väite *"Teatakse ringitöös osalejate soove"* puhul saavutati aga parim tulemus, mille kohaselt on oodatud ja kogetud tase võrdsed ehk 6,5.

Empaatia ringijuhtide hinnangul kokkuvõttev keskmine oodatud tase on 6,6 ja kogetud tase 6,4 ning nende vaheline lõhe on -0,2. Lähtuvalt teooriast saame lugeda antud lõhe positiivseks ning Rõngu Rahvamaja pakutav teenus huviring saab jätkata tegutsemist antud viisil. Ringijuhid on rahul oma teadmistega ringis osalejate soovidest, kuna oodatud tase ja kogetud tase oli võrdsed 6,5. Ringijuhid saaksid kahe väidete puhul esinenud lõhesid (-0,3) minimiseerida, kui nad küsiks ringitöö osalejate käest tihemini ringitööga seotud soove ning sellest lähtuvalt planeeriks ringitegevusi.

4. JÄRELDUSED JA PARANDUSETTEPANEKUD

Huviringi teenuse rahulolu mõõtmine on mitmetahuline ning koosneb mitmetest erinevatest teguritest, milleks on näiteks oskus luua turvalist keskkonda, kompetentsus, vahendid, ressursid, tegevuste eesmärgistamine jne. Seega on huviringi teenuse hindamisel vajalik lähtuda erinevast karakteristidest, et saada võimalikult tõene ning usaldusväärne hinnang. Koostasin SERVQUAL meetodi teenuse komponentidest (materiaalsus, usaldusväärsus, kindlustunne jne) lähtuvalt kaks küsimustikku mõõtmaks huviringides osalejate ja ringijuhtide rahulolu huviringi teenusega.

Huviringides osalejate ning ringijuhtide hinnangute põhjal viie teenuse komponendi kokkuvõtvad keskmised lõhed oodatud taseme ja kogetud taseme vahel jäi 0 ja -1 vahemikku. Teades, et lõhed vahemikus 0 kuni -1 loetake positiivseks tulemuseks, nimetasin analüüsi osas Rõngu Rahvamaja huviringides osalejate ja ringijuhtide poolt hinnatud teenuse komponendid positiivseks ning seega peab/saab Rõngu Rahvamaja saavutatud taset hoidma.

Teatud väidete puhul esinesid lõhed vahemikus 1- kuni -2, mis annavad märku vajadusest taset tõsta. See näitab, et huviringides osalejad ja ringijuhid on Rõngu Rahvamaja huviringi teenuse puhul kogenud teatud probleeme ning tänu antud uuringule mõistame nende lõhede tekkeallikaid, et neid kõrvaldada või minimiseerida (Tooman 2003, lk 72). Sellest lähtuvalt soovitan Rõngu Rahvamaja juhatajal läbi vaadata väidetes esinenud lõhed, et mõista nende tekkeallikaid ning neid edasiste tegevustega minimiseerida.

Empiirilises osas ei esinenud ühelgi juhul kokkuvõtvas teenuse komponendis ega väidetes lõhet, mis oleks jäänud -2 ja -3 vahel. Sellest lähtuvalt saan öelda, et Rõngu Rahvamaja huviringi teenusel ei esine ühegi komponendi osas negatiivset suhet.

Toetudes Tiit Valneri uurimistöös välja toodule, mille kohaselt positiivne lõhe tähistab rahulolu ja vaimustust (Valner 2009, lk 184) saan kokkuvõtvalt välja tuua, et huviringides osalejad on rahul töötajate kättesaadavusega ja töötajate viisaka suhtlemisviisiga. Ringijuhid on rahul

ringitöös osalejate soovide teadmisega, töötajate viisaka suhtlemisviisiga, juhataja kompetentsusega, ringide valiku mitmekesisusega ja huviringide informatsiooni asjakohasuse ja kaasaegsusega. Mõlemal juhul ollakse rahul töötajate viisaka suhtlemisviisiga. Seega 23 väite puhul olid huviringides osalejad täiesti rahul kahel juhul ning ringijuhid viiel juhul. Teiste väidete puhul jäid lõhed aga negatiivseks vahemikus -0,1 kuni -0,9. Siin kohal saame öelda, et kuigi lõhede analüüsis lugesime kõik teenuse komponentide kokkuvõtvad keskmised tulemused positiivseteks, siis tegelikult ei saa väita, et osalejad ja ringijuhid on terviklikult rahul Rõngu Rahvamaja huviringi teenusega. Seega peaks Rõngu Rahvamaja üle vaatama, millised on suurimate lõhedega väited, et neist lähtuvalt planeerida edasist huviringide tegevust.

Vastavalt kahele küsimustikule esitan alljärgnevalt küsitluse tulemuste järeldused ning parandusettepanekud:

Rõngu Rahvamaja huviringides osalejate küsitluse järeldused ja parandusettepanekud

- Ringi osalejate vastustest järeldan, et materiaalse ehk füüsilise keskkonna puhul on neile kõige olulisem, et ringitöö ruumid vastaksid ringitöö vajadustele, kuna antud väide hinnati kõige kõrgemalt, kuid antud väitel puhul esines ka suurim lõhe. Et täpsemaid järeldusi ning ettepanekuid teha, oleks vaja täpsemat/spetsiifilisemat informatsiooni, kuid hetkel saan Rõngu Rahvamaja juhatajale soovitada, et ta vaataks üle Rõngu Rahvamaja pakutavate huviringide spetsiifika ning sellest lähtuvalt pakuks ringidele vastavaid ruume ringitegevusteks.
- Huviringi teenuse usaldusväärsuse puhul esinesid suurimad lõhed informatsiooni jagamise kohtade ja kodulehe sisukuse juures. Samuti tähendasin töö autorina, et Rõngu Rahvamaja huviringide kohta pakutav informatsioon ei ole asjakohane ega kaasaegne ning asutuse kodulehe infos ning sisukuses esines puudujääke. Sellest lähtuvalt kogusin Rõngu Rahvamaja ringitöö informatsiooni otse ringijuhtidega suheldes. Et olukorda parandada, soovitan Rõngu Rahvamaja juhatajal üle vaadata asutuse kodulehel ning infotahvliitel jagatav informatsioon, et muuta see asjakohasemaks ja kaasaegseks.
- Huviringi teenuse kindlustunde puhul on vaja ringis osalejaid instrueerida, kuidas ohuolukorras käituda. Kuna antud väitel esines kindlustunde puhul suurim lõhe (-0,5), soovitan huviringides osalejaid instrueerida ohuolukorras käituma, et lõhet minimiseerida.

Rõngu Rahvamaja ringijuhtide küsitluse tulemused ja analüüs.

- Ringijuhtide vastustest järeldan, et suurimad murekohad ringijuhtide jaoks on samuti seotud Rõngu Rahvamaja materiaalse ehk füüsilise keskkonnaga. Antud huviringi teenuse komponendi puhul esinesid kolmel väitel lõhed vahemikus -1 kuni -2, mis annavad märku vajadusest taset parandada. *"Ringitöö ruumid vastavad ringitöö vajadustele", "Asutusesiseselt on kokku lepitud tegutsemine hädaolukorra puhul"* ja *"Ringitööks kasutatavad tehnilised seadmed töötavad tõrgeteta"* puhul. Seega peaks Rõngu Rahvamaja juhataja üle vaatama, et ringiruumid vastaksid ringitöö spetsiifikale ning seal kasutatav tehnika töotaks tõrgeteta. Samuti on oluline ringijuhtidele tutvustada kuidas hädaolukorras käituda, et nad saaksid ringitöös osalejaid ohutusteemal juhendada.
- Huviringi teenuse usaldusvääruse puhul esinesid kahel väitel *"Lisaks eelarvelistele vahenditele küsitakse lisarahastust projektidest"*(-0,6) ja *"Töötajad peavad kinni kokkulepetest ning täidavad antud lubadusi"*(-0,5) suurimad lõhed. Sellest lähtuvalt soovitan rohkem tähelepanu pöörata antud väidetele, et pakutavat taset parandada.
- Huviringi teenuse vastutulelikkuse puhul hindasid nii ringijuhid kui huviringides osalejad kõige madalamalt *ringide valiku mitmekesisust*. Antud väite hinnangutest lähtuvalt saan järeldada, et ringides osalejad ja ringijuhid ootavad kõige vähem Rõngu Rahvamaja puhul ringide valiku mitmekesisust. Samas hindavad mõlemad osapooled kompetentse väga kõrgelt. Seega saan järeldada, et ringijuhid ja ringides osalejad peavad olulisemaks kompetentsi kui ringide valiku mitmekesisust. Sellest lähtuvalt peaks Rõngu Rahvamaja juhataja jätkuvalt rohkem tähelepanu pöörama nii enda kui ringijuhtide kompetentsile kui ka ringide valiku mitmekesisusele.
- Huviringi teenuse kindlustunde puhul esines ringijuhtide hinnangutes suurim lõhe -1,1 väite *"Ringis osalejaid on instrueeritud, kuidas käituda ohuolukorras"*. Seega kui ringijuhtide ja huviringides osalejate mõlemate hinnangutes tuleb välja, et suurimad oodatud ja kogetud tasemete lõhe peitub antud väites, peaks ringijuht kui huviringis turvalisuse eest vastutaja instrueerima ringi osalejaid ohuolukorras käituma.
- Huviringi teenuse empaatia komponendi kokkuvõttev keskmine sai sama tulemuse, mis huviringis osalejatel -0,2. Seega mõlemad osapooled tajuvad antud teenuse komponendi puudusi samal tasemel. Siiski tuleks jälgida, et pöörataks tähelepanu individuaalsete vajadustega arvestamisele, abivalmidusele probleemide lahendamisel, osalejate soovide teadvustamisele ja sellest lähtuvalt ringi tegevuse planeerimisele.

KOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö teemaks oli "Rahvamaja huviringides osalejate ning ringijuhtide rahulolu rahvamaja pakutava huviringi teenusega". Uurimistöö keskendus Rõngu Rahvamaja huviringides osalejate ja ringijuhtide rahulolule pakutava huviringi teenusega.

Uurimistöös defineerisin rahulolu kui olukorda, mis kujuneb erinevate sotsiaalsete võrdluste hinnangutes (ideaalseks peetava olukorraga) ning mis näitab ära lõhe ootuste ja tegeliku olukorra vahel, mida sarnaselt kliendirahulolule saab mõõta ootuste ja kogemuste võrdlemisel. Kasutasin käesolevas töös uurimismeetodina SERVQUAL küsimustikku, mis võimaldab leida oodatud ja kogetud tasemete keskmised näitajad ning nende vahelised lõhed.

Uurimistöö jaoks koostasın SERVQUAL-meetodi teenuse viiest komponendist (materiaalne ehk füüsiline keskkond, usaldusväärsus, kindlustunne, vastutulelikkus, empaatia) lähtuvalt kaks küsimustikku. Välja töötatud küsimustikud koosnesid 23 väitega A ja B osast, kus A osas hinnati väidete olulisust huviringide kohta ehk ootused täiuslikule/kvaliteetsele huviringile. B - osas hinnati Rõngu Rahvamaja huviringide vastavust antud väidetele, mis näitasid kogetud hinnangut Rõngu Rahvamaja huviringi teenuse kohta. Küsimustele vastati 7 - pallisel Likerti skaalal. Tulemusest arvutati aritmeetilised keskmised, mida analüüsi osas võrreldi.

Uurimistöö uurimisprobleemiks oli küsimus, milline on Rõngu Rahvamaja huviringides osalejate ja ringijuhtide rahulolu Rõngu Rahvamaja pakutava huviringi teenusega? Selleks leidsin vastused järgmistele **uurimisküsimustele**:

- Milline on Rõngu Rahvamaja huviringides osalejate rahulolu Rõngu Rahvamaja pakutava huviringi teenusega?
- Milline on Rõngu Rahvamaja ringijuhtide rahulolu Rõngu Rahvamaja pakutava huviringi teenusega?

Rõngu Rahvamaja huviringides osalejad olid esitatud 23 väitest rahul kahe väitega. Rõngu Rahvamaja ringijuhid olid aga 23 esitatud väite puhul rahulolevad viie väitega. Seega on ringijuhid ja ringis osalejad rohkemal määral rahulolematud kui rahulolevad. Kuigi täielik rahulolu väljendus ainult seitsme väite puhul, siis kokkuvõtvad keskmised lõhed jäid vahemikku -0,1 kuni -0,9, mis loetakse positiivseteks ning seega saab Rõngu Rahvamaja huviringi teenust jätkata siiski sama moodi, et taset hoida.

Jüudsin järeldusele, et kuigi Rõngu Rahvamajal ei ole esine märkimisväärtset vajadust huviringi teenuse taset tõsta, siis mina kui käesoleva töö autor soovitan Rõngu Rahvamaja juhatajal koostada arengukava et säilitada juhataja vahetumisel sama hea huviringide tase ning jätkusuutlik tegevus. Samuti soovitan juhatajal esmajärjekorras tegeleda Rõngu Rahvamaja materiaalse ehk füüsilise keskkonna näitajatega, kuna antud teenuse komponentidega olid huviringides osalejad ja ringijuhid kõige enam rahulolematud. Kuna antud teenuse komponendi puhul esinesid suurimad lõhed vahemikus -1 kuni -2, mis annavad märku vajadusest taset tõsta, peaks Rõngu Rahvamaja juhataja üle vaatama, et ringiruumid vastaksid ringitöö spetsiifikale ning seal kasutatav tehnika töötaks tõrgeteta. Samuti tutvustada ringijuhtidele ja ringis osalejatele, kuidas hädaolukorras käituda, et tagada asutuse sisene turvalisus.

Uurimuse eesmärgiks oli teada saada Rõngu Rahvamaja huviringides osalejate ning ringijuhtide rahulolu Rõngu Rahvamaja pakutava huviringi teenusega. Analüüsi tulemuste põhjal saan välja tuua, et Rõngu Rahvamaja huviringides osalejad on Rõngu Rahvamaja pakutava huviringide teenuse puhul rahul töötajate kättesaadavusega ning töötajate viisaka suhtlemisviisiga. Rõngu Rahvamaja ringijuhid on Rõngu Rahvamaja pakutava huviringi teenuse puhul rahul ringitöös osalejate soovide teadmise, ringide valiku mitmekesisusega, töötajate viisaka suhtlemisviisiga, juhataja kompetentsusega ja huviringide informatsiooni asjakohasuse ja kaasaegsusega.

Uuringu tulemustel on kogukondlik tähendus, kuna edastan need Rõngu Rahvamaja juhatajale. Antud uurimistöö jaoks välja töötatud küsimustikku parendades ja edasi arendades võiks antud huviringi hindamise moodus kujuneda vahendiks, kuidas hinnata rahulolu ja huviringide kvaliteeti rahvamajades.

Lõputöö väljatrükk jõuab Rõngu Vallavalitusse ning Rõngu raamatukokku, kus huvilistel on võimalus sellega tutvuda.

KASUTATUD KIRJANDUS

Ainsaar, M. 2008. Ühiskonna toetus, usaldus, tervis ja majanduslik toimetulek kui laste ja lastevanemate rahulolu mõjutavad tegurid Euroopa 13 riigis. Rmt: Eesti Euroopa võrdlustes. Sotsiaalministeerium. http://rahvatervis.ut.ee/bitstream/1/46/1/Sotsiaalministeerium2008_1.pdf, (18.02.2016).

Arenev teadushuviharidus. Õpime kogemusest. 2015. Toim: Saart, K. & Söömer, S. Kehitämiskeskus Opinkirjo & Eesti Teadusgentuur.

Cullen, R. 2001. Perspectives on User Satisfaction Surveys. https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8371/librarytrendsv49i4h_opt.pdf?sequence=1, (04.05.2016).

Eesti elukestva õppe strateegia 2020. 2014. Teadus ja Haridusministeerium & Eesti koostöökoda & Eesti Haridusfoorum. <https://www.hm.ee/sites/default/files/strateegia2020.pdf>, (05.04.2015).

Eesti noorsootöö keskus. 2013. Kvaliteedijuhminine noorsootöös. Kvaliteedi hindamise käsiraamat. https://www.entk.ee/sites/default/files/ENTK_KOV%20kasiraamat_dets%202013.pdf, (14.04.2015).

Eesti Rahvamajade Ühing. Arengukava 2015-2020. Tallinn 2015. <http://rahvamaja.edicy.co/files/eesti%20rahvamajade%20%C3%BCChingu%20Arengukava%20aastateks%202015-2020.%20A.K%C3%B5iv.pdf>, (16.02.2016).

EKSS. Eesti keele seletav sõnaraamat. 2009. <http://www.eki.ee/dict/ekss/index.cgi?Q=rahulolu&F=M>, (16.02.2016).

Erelt, T. & Kadakas, M. & Kala-Arvisto, U. & Kraav, I. & Maanso, V. & Puksand, H. & Tamm, E. & Unt, I. Eesti keele sihtasutus 2014. *Hariduse ja kasvatus sõnaraamat*, lk 140-141.

Haridus- ja Teadus ministeerium. 2006. Noorsootöö strateegia 2006 - 2013. Tartu 2006. https://www.hm.ee/sites/default/files/noorsootoo_strateegia_0.pdf, lk 11&23, (10.03.2016).

Huviharidus ja huvitegevus. Rakenduslik kompleksuuring. 2005. Maaelu Arengu instituut. *Huvitegevus*. Rõngu Rahvamaja koduleht. <http://rongurahvamaja.weebly.com/huvitegevus.html>, (09.01.2016).

Hämäläinen, M-H. 2015. Rõngu alevi keskealiste naiste rahulolu Rõngu rahvamajas pakutavate harrastustegevustega. [Seminaritöö], (16.05.2016).

Järve, M. 1999. Vaba aeg. Rmt: Argielu Eestis 1990ndatel aastatel. Elanikkonnaküsitlusel "Eesti 93" ja "Eesti 98" põhinev sotsioloogiline ülevaade. Tallinna Pedagoogikaülikool, lk 63.

Kohaliku omavalitsuse korraldamise seadus. RT I 1993, 37, 558; RT I, 30.12.2015, 82. <https://www.riigiteataja.ee/akt/128122012005?leiaKehtiv>, (18.02.2016).

Kohalikud omavalitsused ja kultuur. 1998. Toim: Kiis, R. Rahvakultuuri arendus- ja koolituskeskus.

Kulbok-Lattik, E. 2008. Eesti kultuuripoliitika ajaloolisest periodiseerimisest. http://www.kirj.ee/public/Acta_hist/2008/issue_1/acta-2008-1-7.pdf, (14.05.2016).

Kulbok-Lattik, E. 2015. The Historical Formation and Development of Estonian Cultural Policy: tracing the Development of Estonian Community Houses (Rahvamaja). <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/47243>, (16.05.2016).

Kuressaare Gümnaasiumi huvikool Inspira. 2014. Ringijuhitide tunnustamine. https://www.oesel.ee/kg/bin/inspira_parim_juhendaja.pdf, (29.03.2016).

MIMO käsiraamat. Kunstil põhinevaid meetodeid noorterühmade juhendamisel. 2013. Toim: Krappe, J. & Parkkinen, T. & Roomets, Ü. & Sinisalo-Juha, E.

Mürsepp, M. 2009. Vaba aeg ja kultuuritarbimine. Rmt: Töö, kodu ja vaba aeg. Argielu Eestis aastatel 1985-2008. Tallinna Ülikool, lk 171.

Nimmerfeldt, G. 2010. Noorte vaba aeg. Rmt: Noortemonitor 2009. Eesti Noorsootöö instituut. http://www.noorteseire.ee/system/resources/BAhbBlSHOgZmIjkyMDEwLzEyLzE0LzE1XzM4XzQwXzcwMV9Ob29ydGVNb25pdG9yXzIwMDlfZmluYWwucGRm/15_38_40_701_Noorte_Monitor_2009_final.pdf, (03.03.2016).

Nõmme Kultuurikeskus. Nõmme kultuurikeskuse arengukava aastateks 2009 - 2015. <http://www.nommekultuur.ee/avalik.id=1789>, (05.04.2016).

Parasuraman, A. & L. Berry & V. Zeithaml. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf>, (15.04.2016).

Perens, A. 1998. Teenuste Marketing. Külim: Tallinn 1998.

PGS (Põhikooli- ja gümnaasiumiseadus) 2016. RT I 2010, 41, 240; RT I, 11.03.20135, 16. <https://www.riigiteataja.ee/akt/111032015016>, (02.04.2016). - Töös viitan PGS

Rahvamajade seadus. RT 1931,53,417. <https://www.hm.ee/Haridusseadused-1918-1940/hsscan/1931rahvamajad1938.pdf>, (22.02.2016).

Raitviir, T. 2009. Rahvuste Tallinn. Tallinn, lk 261-308

Realo, A. 2008. Eluga rahulolu ja õnnelikkus. Rmt: Eesti Inimarengu aruanne 2008. Tallinn, lk 63-65.

Roosalu, T. 2010. Kolmekesi elukestvas õppes: õppija, kool ja tööandja. Tallinna Raamatutrükikoda 2010.

Rõngu Rahvamaja põhimäärus. RT IV, 08.12.2012, 30.
<https://www.riigiteataja.ee/akt/408122012030>, (18.02.2016).

Rõngu Vallavolikogu. Rõngu valla noorsootöö arengukava 2013 - 2018. Rõngu 2013.
<https://www.riigiteataja.ee/akt/4221/0201/3014/R%C3%B5ngu%20valla%20noorsoot%C3%B6%C3%B6%20arengukava%202013-2018-l%C3%BCh.pdf#>, (18.02.2016).

Strorbacka, K. & Lehtinene, J.R. 1997. Kas klientsuse reeglid või tants klientide pilli järgi. Tallinn 1997.

Tiideberg, A. 2006. *Rõngu Aastarõngad*. Valli Press 2006.

Tooman, H & Mae, A. 1999. Inimeselt inimesele. Turismi-, hotelli- ja teenindusala käsiraamat. Avita: 1999.

Tooman, H. 2003. Teenindusühiskond, teeninduskultuur ja klienditeenindusõppe konseptuaalsed lähtekohad. TPÜ kirjastus: 2003.

Trumm, A. & Kasearu, K. 2008. Sissejuhatus: Elukvaliteedi mõiste ja olemus. Rmt: Eesti Inimarengu aruanne 2008. Tallinn, lk 54.

Vadi, M. 1995. Organisatsiooni käitumine. Tartu Ülikooli Kirjastus: 1995.

Valner, T. 2009. Tallinna Tehnikaülikooli Raamatukogu rahuloluuuring - alus teenuste kvaliteedi täiustamiseks. Rmt: Teenuse kvaliteet- raamatukogutöö tulemuslikkuse näitaja. Eesti Rahvusraamatukogu, lk 184.

Veinberg, A. 2009. Teenuse kvaliteedi mõõtmisest ja analüüsimisest Eesti Rahvusraamatukogus. Rmt: Teenuse kvaliteet- raamatukogutöö tulemuslikkuse näitaja. Eesti Rahvusraamatukogu, lk 125.

Õunapuu, L. 2014. Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes [E-õpik].
http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/36419/ounapuu_kvalitatiivne.pdf?sequence=1&isAlloved=y, (09.05.2016).

Ühingust. Eesti Rahvamajade ühingu koduleht. <http://rahvamaja.edicy.co/uhingust>, (18.02.2016).

Üksvärv, R. 2008. Organsatsioon ja juhtimine. TTÜ kirjastus: 2008.

Üldinfo. Rõngu Rahvamaja koduleht. <http://rahvamaja.rongu.ee/>, (05.04.2016).

LISAD

Lisa 1 Huviringis osaleja küsimustik

Hea Vastaja!

Olen Marii-Heleen Hämäläinen, Tartu Ülikooli Viljandi Kultuuriakadeemia huvijuht-loovtegevuse õpetaja üliõpilane. Lõputöö raames viin läbi uuringu Rõngu Rahvamajas, et teada saada huviringides osalejate ja ringijuhtide rahulolu Rõngu Rahvamajas pakutavate huviringi teenusega. Teie arvamus on väga oluline huviringide edasise planeerimise seisukohalt. Küsitlus on anonüümne.

Palun hinnake järgnevaid väiteid seitsmepallilisel skaalal - tehke rist sobivasse ringi, kus 1 = ei nõustu üldse ning 7 = nõustun täielikult

1. Kui olulised on Teile järgmised väited huviringide ja nende töö korraldamise kohta?

	1	2	3	4	5	6	7
Ringitööks kasutatavad ruumid on korralikud ning puhtad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitöö ruumid vastavad ringitöö vajadustele	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitööks kasutatavad tehnilised seadmed töötavad tõrgeteta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitööks vajalikud vahendid (materjalid, tehnika, mööbel jne) on olemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asutusesiseselt on kokku lepitud tegutsemise hädaolukorra puhul	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajad on kättesaadavad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asutuse koduleht on sisukas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informatsioon huviringide kohta on asjakohane ja kaasaegne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Info jagamiseks kasutatavad kohad (koduleht, infotahvel vms) on asjakohased	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajad peavad kinni kokkulepetest ning täidab antud lubadusi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajad on valmis lahendama ringijuhtide ning ringis osalejate probleeme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lisaks eelarvelistele vahenditele küsitakse lisarahastust projektidest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringis osaleja tunneb, et on huviringis ja asutuses oodatud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringide valik on mitmekesine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringijuht on kompetentne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitööd pakkuva asutuse töötajad on usaldusväärsed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringis osalejad on instrueeritud, kuidas käituda ohuolukorras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringis osaleja tunneb end ringi tegevuste käigus turvaliselt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajate suhtlemisviis on viisakas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitöös osaleja individuaalsete vajadustega arvestatakse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajad näitavad üles abivalmidust probleemide lahendamisel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teatakse ringitöös osalejate soove	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringis osalejate soovide ja vajadustega arvestatakse ringi tegevuse planeerimisel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Palun hinnake järgnevaid väiteid seitsmepallilisel skaalal - tehke rist sobivasse ringi, kus 1 = ei nõustu üldse ning 7 = nõustun täielikult

2. Hinnake Rõngu Rahvamaja huviringide vastavust järgmistele väidetele

	1	2	3	4	5	6	7
Ringitööks kasutatavad ruumid on korralikud ning puhtad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitöö ruumid vastavad ringitöö vajadustele	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitööks kasutatavad tehnilised seadmed töötavad tõrgeteta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitööks vajalikud vahendid (materjalid, tehnika, mööbel jne) on olemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asutusesiseselt on kokku lepitud tegutsemine hädaolukorra puhul	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajad on kättesaadavad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asutuse koduleht on sisukas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informatsioon huviringide kohta on asjakohane ja kaasaegne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Info jagamiseks kasutatavad kohad (koduleht, infotahvel vms) on asjakohased	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajad peavad kinni kokkulepetest ning täidab antud lubadusi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajad on valmis lahendama ringijuhtide ning ringis osalejate probleeme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lisaks eelarvelistele vahenditele küsitakse lisarahastust projektidest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringis osaleja tunneb, et on huviringis ja asutuses oodatud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringide valik on mitmekesine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringijuht on kompetentne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitööd pakkuva asutuse töötajad on usaldusväärsed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringis osalejad on instrueeritud, kuidas käituda ohuolukorras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringis osaleja tunneb end ringi tegevuste käigus turvaliselt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajate suhtlemisviis on viisakas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitöös osaleja individuaalsete vajadustega arvestatakse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajad näitavad üles abivalmidust probleemide lahendamisel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teatakse ringitöös osalejate soove	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringis osalejate soovide ja vajadustega arvestatakse ringi tegevuse planeerimisel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Täna, et leidsite aega!

Lisa 2 Ringijuhi küsimustik

Hea Vastaja!

Olen Marii-Heleen Hämäläinen, Tartu Ülikooli Viljandi Kultuuriakadeemia huvijuhtloovtegevuse õpetaja üliõpilane. Lõputöö raames viin läbi uuringu Rõngu Rahvamajas, et teada saada huviringides osalejate ja ringijuhtide rahulolu Rõngu Rahvamajas pakutava huviringi teenusega. Teie arvamus on väga oluline huviringide edasise planeerimise seisukohalt. Küsitlus on anonüümne.

Palun hinnake järgnevaid väiteid seitsmepallilisel skaalal - tehke rist sobivasse ringi, kus 1 = ei nõustu üldse ning 7 = nõustun täielikult

1. Kui olulised on Teile järgmised väited huviringide ja nende töö korraldamise kohta?

	1	2	3	4	5	6	7
Ringitööks kasutatavad ruumid on korralikud ning puhtad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitöö ruumid vastavad ringitöö vajadustele	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitööks kasutatavad tehnilised seadmed töötavad tõrgeteta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitööks vajalikud vahendid (materjalid, tehnika, mööbel jne) on olemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asutusesiseselt on kokku lepitud tegutsemise hädaolukorra puhul	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajad on kättesaadavad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asutuse koduleht on sisukas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informatsioon huviringide kohta on asjakohane ja kaasaegne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Info jagamiseks kasutatavad kohad (koduleht, infotahvel vms) on asjakohased	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajad peavad kinni kokkulepetest ning täidab antud lubadusi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajad on valmis lahendama ringijuhtide ning ringis osalejate probleeme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lisaks eelarvelistele vahenditele küsitakse lisarahastust projektidest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringis osaleja tunneb, et on huviringis ja asutuses oodatud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringide valik on mitmekesine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Juhataja on kompetentne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitööd pakkuva asutuse töötajad on usaldusväärsed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringis osalejad on instrueeritud, kuidas käituda ohuolukorras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringis osaleja tunneb end ringi tegevuste käigus turvaliselt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajate suhtlemisviis on viisakas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitöös osaleja individuaalsete vajadustega arvestatakse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajad näitavad üles abivalmidust probleemide lahendamisel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teatakse ringitöös osalejate soovet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringis osalejate soovide ja vajadustega arvestatakse ringi tegevuse planeerimisel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Palun hinnake järgnevaid väiteid seitsmepallilisel skaalal - tehke rist sobivasse ringi, kus 1 = ei nõustu üldse ning 7 = nõustun täielikult

2. Hinnake Rõngu Rahvamaja huviringide vastavust järgmistele väidetele

	1	2	3	4	5	6	7
Ringitöoks kasutatavad ruumid on korralikud ning puhtad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitöö ruumid vastavad ringitöö vajadustele	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitöoks kasutatavad tehnilised seadmed töötavad tõrgeteta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitöoks vajalikud vahendid (materjalid, tehnika, mööbel jne) on olemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asutusesiseselt on kokku lepitud tegutsemise hädaolukorra puhul	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajad on kättesaadavad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asutuse koduleht on sisukas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informatsioon huviringide kohta on asjakohane ja kaasaegne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Info jagamiseks kasutatavad kohad (koduleht, infotahvel vms) on asjakohased	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajad peavad kinni kokkulepetest ning täidab antud lubadusi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajad on valmis lahendama ringijuhtide ning ringis osalejate probleeme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lisaks eelarvelistele vahenditele küsitakse lisarahastust projektidest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringis osaleja tunneb, et on huviringis ja asutuses oodatud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringide valik on mitmekesine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Juhataja on kompetentne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitööd pakkuva asutuse töötajad on usaldusväärsed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringis osalejad on instrueeritud, kuidas käituda ohuolukorras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringis osaleja tunneb end ringi tegevuste käigus turvaliselt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajate suhtlemisviis on viisakas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringitöös osaleja individuaalsete vajadustega arvestatakse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töötajad näitavad üles abivalmidust probleemide lahendamisel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teatakse ringitöös osalejate soovet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ringis osalejate soovide ja vajadustega arvestatakse ringi tegevuse planeerimisel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Täna, et leidsite aega!

Lisa 3 Huviringides osalejate oodatud ja kogetud taseme keskmised ning lõhe

Teenuse kvaliteedi komponendid	Oodatud tase	Kogetud tase	Lõhe
Materiaalne ehk füüsiline keskkond			
1. Ringitööks kasutatavad ruumid on korralikud ning puhtad	5,8	5,6	- 0,2
2. Ringitöö ruumid vastavad ringitöö vajadustele	6,8	5,4	- 1,4
3. Ringitööks kasutatavad tehnilised seadmed töötavad tõrgeteta	6	5,6	- 0,4
4. Ringitööks vajalikud vahendid (materjalid, tehnika, mööbel jne) on olemas	6	5,7	- 0,3
5. Asutusesiseselt on kokku lepitud tegutsemine hädaolukorra puhul	5,6	5,2	- 0,4
6. Töötajad on kättesaadavad	5,8	5,9	0,1
Usaldusväärsus			
7. Asutuse koduleht on sisukas	5,4	4,9	- 0,5
8. Informatsioon huviringide kohta on asjakohane ja kaasaegne	5,7	5,5	- 0,2
9. Info jagamiseks kasutatavad kohad (koduleht, infotahvel vms) on asjakohased	5,8	5,4	- 0,4
10. Töötajad peavad kinni kokkulepetest ning täidavad antud lubadusi	6,3	5,9	- 0,4
11. Töötajad on valmis lahendama ringijuhtide ning ringis osalejate probleeme	6,1	6	- 0,1
12. Lisaks eelarvelistele vahenditele küsitakse lisarahastust projektidest	5,2	5,1	- 0,1
Vastutulelikkus			
13. Ringis osaleja tunneb, et on huviringis ja asutuses oodatud	6,2	6,1	- 0,1
14. Ringide valik on mitmekesine	5,6	5,4	- 0,2
15. Ringijuht on kompetentne	6,5	6,4	- 0,1
Kindlustunne			
16. Ringitööd pakkuva asutuse töötajad on usaldusväärsed	6,2	6,1	- 0,1
17. Ringis osalejad on instrueeritud, kuidas käituda ohuolukorras	5,8	5,3	- 0,5
18. Ringis osaleja tunneb end ringi tegevuste käigus turvaliselt	6,2	6,1	- 0,1
19. Töötajate suhtlemisviis on viisakas	6,4	6,4	0
Empaatia			
20. Ringitöös osaleja individuaalsete vajadustega arvestatakse	6,2	6,1	- 0,1
21. Töötajad näitavad üles abivalmidust probleemide lahendamisel	6,2	6	- 0,2
22. Teatakse ringitöös osalejate soove	5,8	5,4	- 0,4
23. Ringis osalejate soovide ja vajadustega arvestatakse ringi tegevuse planeerimisel	6,1	5,8	- 0,3

Lisa 4 Ringijuhtide oodatud taseme ja kogetud taseme keskmised ning lõhe

Teenuse kvaliteedi komponendid	Oodatud tase	Kogetud tase	Lõhe
Materiaalne ehk füüsiline keskkond			
1. Ringitööks kasutatavad ruumid on korralikud ning puhtad	6,5	6	- 0,5
2. Ringitöö ruumid vastavad ringitöö vajadustele	6	5,6	- 0,4
3. Ringitööks kasutatavad tehnilised seadmed töötavad tõrgeteta	6,5	5,4	- 1,1
4. Ringitööks vajalikud vahendid (materjalid, tehnika, mööbel jne) on olemas	6,7	5,4	- 1,3
5. Asutusesiseselt on kokku lepitud tegutsemine hädaolukorra puhul	6,2	4,7	-1,5
6. Töötajad on kättesaadavad	6,5	5,8	- 0,7
Usaldusväarsus			
7. Asutuse koduleht on sisukas	5,5	5,3	- 0,2
8. Informatsioon huviringide kohta on asjakohane ja kaasaegne	5,5	5,7	0,2
9. Info jagamiseks kasutatavad kohad (koduleht, infotahvel vms) on asjakohased	6	5,5	- 0,5
10. Töötajad peavad kinni kokkulepetest ning täidavad antud lubadusi	6,5	6,4	- 0,1
11. Töötajad on valmis lahendama ringijuhtide ning ringis osalejate probleeme	6,8	6,5	- 0,3
12. Lisaks eelarvelistele vahenditele küsitakse lisarahastust projektidest	6,2	5,6	- 0,6
Vastutulelikkus			
13. Ringis osaleja tunneb, et on huviringis ja asutuses oodatud	6,7	6,5	- 0,2
14. Ringide valik on mitmekesine	6	6,4	0,4
15. Juhataja on kompetentne	6,6	6,6	0
Kindlustunne			
16. Ringitööd pakkuva asutuse töötajad on usaldusväärsed	6,6	6,5	- 0,1
17. Ringis osalejad on instrueeritud, kuidas käituda ohuolukorras	6	4,9	- 1,1
18. Ringis osaleja tunneb end ringi tegevuste käigus turvaliselt	6,8	6,5	- 0,3
19. Töötajate suhtlemisviis on viisakas	6,7	6,7	0
Empaatia			
20. Ringitöös osaleja individuaalsete vajadustega arvestatakse	6,6	6,3	- 0,3
21. Töötajad näitavad üles abivalmidust probleemide lahendamisel	6,7	6,5	- 0,2
22. Teatakse ringitöös osalejate soove	6,5	6,5	0
23. Ringis osalejate soovide ja vajadustega arvestatakse ringi tegevuse planeerimisel	6,7	6,4	- 0,3

SUMMARY

THE SATISFACTION OF THE PARTICIPANTS AND LEADERS OF A COMMUNITY HOUSE HOBBY GROUPS WITH THE HOBBY GROUP SERVICE OF THE COMMUNITY HOUSE

The topic of the research was "Satisfaction of the participants and leaders of a Community house hobby groups with the hobby group service of the community house". The research focused on finding out the satisfaction of the participants and leaders of a Rõngu Community house hobby groups with the hobby group service of the Rõngu Community house.

In the research I defined satisfaction as a situation, what develops in different social comparing assessments (considers ideal situation), which shows the gap between expectations and experience and with which you can measure similarity with customer's satisfaction. I used SERVQUAL questionnaire, which measures expectation and experience average figures and shows the gaps between them.

For the research I combined two questionnaires by using SERVQUAL method five service components (*tangibles, reliability, assurance, responsiveness, empathy*). The questionnaires consisted A- and B- part with 23 claims. In A- part the respondents had to evaluate how important are the claims about hobby group for them. In the B-part the respondents had to evaluate the same claims about Rõngu Community house hobby group. The questions were answered on 7-point Likert scale. From the results I calculate arithmetic averages, which I compared in research analysis part.

The aim of the research was a question, which is the satisfaction of the participants and leaders of a community house hobby groups with the hobby group service of the community house?

In the research I were looking answers for the following research questions:

- Which is the satisfaction of the participants of a community house hobby groups with the hobby group service of the community house?
- Which is the satisfaction of the leaders of a community house hobby groups with the hobby group service of the community house?

In the research I found answers to my research questions. I can say that Rõngu Community house hobby group participants are satisfied with two claims out of 23. Rõngu Community house hobby group leaders are satisfied with five claims out of 23. So I can say that hobby group participants and leaders are more dissatisfied than satisfied. They were satisfied only with seven claims. The average service components gaps were between -0,1 up to -0,9, what means, that they were still positive and so I can say that Rõngu Community house can continue with the hobby group service the same way.

In conclusion Rõngu Community house does not have significant need to increase service level, but I as an author of the research suggest to make development plan in order to maintain the same service level and sustainable activity even when the Rõngu Community house director should change. In priority I recommend Rõngu Community director to deal with Rõngu Community house tangibles, because hobby group leaders and participants were most unsatisfied with it. Tangibles had the most biggest claim gaps between -1 up to -2 what shows that their levels needs to be increase. So Rõngu Community house director must look over: does the hobby group rooms are proper to their specific activities and does the technology equipment work smoothly. It is also necessary to introduce hobby group leaders and participants how to act in emergency situation to ensure safety.

The research aim was to find out the satisfaction of the participants and leaders of a Rõngu Community house hobby groups with the hobby group service of the community house. In the result I can say that the hobby group participants were satisfied with the staff availability and with staff polite way of communication. The hobby group leaders were satisfied with the variety of hobby group selection, that they know the participants wishes, staff polite way of communication, directors competence and that the information about the hobby group is relevant and contemporaneity.

The survey results has communal meaning what I will give to the community house director. Also I will give my research printouts to Rõngu library and Rõngu parish house where others can read it. If this questionnaire would be more developed and improved it could be one way how to evaluate satisfaction and quality with hobby group in Community house.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Marii-Heleen Hämäläinen, sünnikuupäev: 23.03.1993, annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Rahvamaja huviringides osalejate ja ringijuhtide rahulolu Rahvamaja pakutava huviringi teenusega“, mille juhendaja on Ülle Roomets.

1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Viljandis, 23.05.2016